فن كتابة

الرسائل التجارية

إعداد

بشير شريف البرغوثي

المملكة الأردنية الهاشمية
رقم الإيداع لدى دائرة المكتبة الوطنية
(2007/6/1847)

651.75
البرغوثي ، بشير
فن كتابة الرسائل التجارية / بشير شريف البرغوثي.- عمان: المؤلف، 2007.
ر.إ.: 2007/6/1847
الواصفات: /كتابة الرسائل التجارية// التجارة// الكتابة// أعمال المكاتب

بسم الله الرحمن الرحيم

المقدمة

إن لكلمة " الرسالة" في اللسان العربي عدة مضامين ، منها :

- رسالة نبي .
- بحث علمي أو ورقة علمية أو دراسة يتم تحضيرها من أجل الحصول على درجة دراسية معينة (رسالة ماجستير) .
- رسالة مرسلة من مرسل إلى متلق لها .

لقد بقينا نسمع طيلة سنوات القرن الماضي أن الرسائل قد فقدت مكانتها ، وأن أساليب الكتابة عموماً قد فقدت أهميتها بفعل ثورة الارسال البريدي الالكتروني والشبكي ، والهواتف النقالة وسوى ذلك من وسائل الاتصال الفوري . والناس أضحوا في عجلة دائمة ، وأصبحنا جميعاً محكومين بالنتائج وسرعتها، ولا وقت لدينا نبدده من أجل التأني في أساليب الكتابة أوحتى الاملاء .

إن ما سبق ينطبق على الرسائل أوالمراسلات التجارية ، من حيث أن الاتصال الشفهي يوفر الجهد والوقت وحتى المال .

ولكننا لو قلبنا وجه العملة نفسها لرأينا أننا لا نزال نواصل إرسال الرسائل طيلة أوقاتنا سواء عبر البريد الجوي ، أو البريد الالكتروني ، أوالشبكي (الانترنت) ، أو الفاكس ، أو من يد إلى يد. إن كل اتصال مكتوب هو رسالة ، وأكثر من ذلك ، فإن للرسائل تأثيراً رسمياً ، ويمكن إعتبار الرسالة اتصالاً قانونياً بين الأشخاص و/أو المؤسسات .

إن الرسالة المكتوبة تخلق الانطباع الأول ، ولكنها أيضاً تخلق الانطباع الأخير ، إن الرسائل الشفهية لا يمكن توثيقها بسهولة ، وباختصار ، فإن رسالتك المكتوبة هي ممثلك الذي قد يعمر فترة أطول من المرسل نفسه .

لقد تطورت كتابة الرسائل إلى حد تكاد معه تصبح فرعاً معرفياًً، منذ أربعينيات القرن الماضي ، وتتم مراقبة وتحليل نتائج

رسائل المبيعات في بعض الدول تماماً كما لو كانت تجـارب مخبريـة . ولم يترك شيء الا وتم تجرييه ، وتمـت تجربـة كـل السـبل الممكنـة لجذب انتباه القارئ .

إن كتابة الرسائل هـي فـي آن معـاً علـم يسـتحق الـتعلم ، وموهبـة يجب أن تتم تنميتها يوماً إثر يوم .

إنها شيء من المستقبل ، وليست شيئاً من الماضـي .

Introduction

The term "arrisalah" - "letter" has many implications in Arabic language:

- A mission of a prophet.
- A scientific research / paper/ or study prepared to obtain certain academic degrees.
- A letter sent from a sender to a receiver.

Throughout the last century, we have heard that the letters had lost the ground, and that writing – in general has lost it's importance due to this revolution in electronic mailing , internet , mobiles and other means of instant communications. People are always in a hurry, and all of us have become result – oriented people. There is no time to waste in taking care for styles of writing or even spelling.

This is true for commercial correspondence and business letters. Verbal contact saves effort, time and even money. On the other face of the coin, we find that we really still send letters all the time by airmail, electronic mail, internet, fax and even hand. Every written contact is a letter. Furthermore, letters have a formal effect and a letter maybe considered a lawful (legally

considered) contract between persons and/ or establishments.

A written letter does make the first impression and the last impression. Moreover, verbal letters and messages cannot be easily documented.

In short, your letter is your lasting representative that may live longer than its sender himself may.

Letter writing has developed almost into a discipline since the forties of the last century. Results of sales letters are watched and analyzed in certain countries as if they were laboratory experiments. Nothing is left untried and all possible ways are tried to catch the attention of the reader.

Letter writing is both a science that deserves to be learnt and a talent that should be developed one day after another.

It belongs to the future, and not to the past.

Think Before You Write

فكر قبل ان تكتب

Several questions must be answered before you begin to write your letter.

The most crucial questions are:

1- WHAT is the idea or the main aim of the letter?

2- WHEN should the letter be written? and when it should be sent? Timing is important for both sides of the letter (The sender and the recipient).

3- HOW is it written? Sometimes they are not the words but the way they are said that makes the real effect.

4- WHOM am I writing to? Is he interested? How can I motivate him to act or behave?

5- WHY a written letter is the best way? What about a telephone call?

هناك عدة أسئلة يجب الإجابة عليها قبل أن تبدأ كتابة رسالتك ، والأسئلة الحاسمة أكثر من سواها هي :

1- ما هي الفكرة ؟ أو الهدف الرئيسي للرسالة ؟

2- متى ينبغي أن تكتب الرسالة ؟ ومتى يتعين إرسالها؟ إن التوقيت عامل مهم جداً لكلا طرفي الرسالة (المرسل والمتلقي).

1- كيف تكتب الرسالة ؟ احياناً تكون الطريقة التي تقال بها الكلمات هي التي تؤثر فعلاً وليس الكلمات نفسها .

2- إلــى مــن أكتــب ؟ هـل هـو مهـتم ؟ وكيـف أحفـزه كــي يعمـل او يتصرف بطريقة معينة ؟

3- لماذا تعتبر الرسـالة هـي الوسـيلة المثلـى ؟ مـاذا عـن اجـراء مكالمة هاتفية ؟

If you decide after addressing the above questions that you must write a letter, then take your seat in front of the other side and try to speak to him face to face. His attitudes, his feelings, his profession and his opinions are important factors. Your mission is to both convince him and to persuade him e.g. you have to make him think and then to behave in a certain way.

فإذا قررت بعد الاجابة عن هذه الأسئلة أنه يتعين عليك أن تكتب رسالة ، فخذ مكانك أمام الطرف الآخر وحاول أن تتحـدث إليـه وجهـاً لوجـه . إن مواقفه وعواطفه ومهنته وآراءه كلها عوامل مهمة ، وإن مهمتـك هـي أن تقنعـه عقليـاً وعمليـاً ، أي أن عليـك ان تجعلـه يفكـر ومـن ثـم يتصـرف بطريقة معينة .

Parts of a Letter
أجزاء الرسالة

The Heading رأس الرسالة أو الترويسة

The heading contains the name, the logo, the full address and some basic information about the sender firm.

تتكون الترويسة من اسم وشعار وعنوان المشروع المرسل وبعض المعلومات الأساسية .

The heading is usually centered at the top of the page. Sometimes the address is written in the right upper corner of the page while the telephone, fax, email, internet location, P.O.Box are given few spaces lower on the left-hand side.

وتتركز الترويسة في أعلى الصفحة في المنتصف ، وأحياناً يكتب العنوان في الزاوية العلوية اليمنى من الصفحة ، على حين ان رقم الهاتف والفاكس والبريد الالكتروني والموقع الشبكي وصندوق البريد تعطى عدة مسافات أسفل الجانب الشمال (الأيسر) من الصفحة .

In some countries, the "Companies Acts" demand the declaration of the trade mark or the commercial registration, the bank account and the names of directors etc.

وفي بعض البلدان فإن " قوانين الشركات " تقضي بالافصاح عن سجل العلامة التجارية أو السجل التجاري ورقم الحساب المصرفي وأسماء المدراء...

Nowadays, many of these details are written at the far bottom of the page.

أما في هذه الأيام , فإن كثيراً من هذه التفاصيل تكتب في أدنى الصفحة .

The Date التاريخ

*Where to write the date of your letter?

أين تكتب تاريخ رسالتك ؟

The date appears on the right – hand upper side of the letter, 4-6 spaces below the heading.

يكتب التاريخ في الجانب العلوي الأيمن من الرسالة ، بعد أخذ 4–6 مسافات تحت الترويسة .

*How to write the date? كيف تكتب التاريخ

ان تاريخ 16/تشرين أول 2005 قد يكتب على أي من الأشكال التالية :

(1). 16th October, 2005 16- تشرين أول- 2005

(2). October 16th, 2005 تشرين أول 16- 2005

(3). October 16, 2005 تشرين أول 16 -2005

*Remember that figures can be misleading, for example:

تذكر أن الأرقام قد تكون مضللة ، وعلى سبيل المثال:

6.10.2005

(1) This figure may mean: June10th, 2005

(2) or: October 6th,2005

إن هذا الرقم قد يعني : (1) العاشر من حزيران 2005

(2) السادس من تشرين الاول 2005

* It's easy to slip and write dates like:

22th August. Or: September, 11st instead of the right form: 22nd August or: September,11th .

Definite date = Indefinite gains

Be always willing and ready to respond to every single letter on the same day you receive it. This will pay you handsome divided. It will please your customer who dislikes nothing more than to have to wait for days before he gets a reply to his letter. Even when you don't have an answer, send your correspondent telling him that you will check up the matter with the people concerned and that you will return back to him. Inform him also of the exact time and date of your next communication.

التاريخ المحدد (الواضح) = مكاسب غير محددة

كن مستعداً دوماً وجاهزاً للرد على كل رسالة تصلك في يوم استلامك لها . إن هذا سوف يحقق لك أرباحاً مجزية ، من حيث أنه سيرضي زبونك الذي لا يكره شيئاً قدر ما يكره اضطراره إلى الإنتظار أياماً قبل أن يتلقى رداً على رسالته . وحتى عندما لا يكون لديك جواب ، فأرسل إليه رسالة قصيرة (إلى مراسلك) تخبره فيها أنك سوف تتحرى الأمر بشأن شكواه أو سؤاله مع الأشخاص المعنيين ، وأنك سوف تعاود الاتصال به ، وأخبره أيضاً بوقت وتاريخ رسالتك التالية له.

The name of the month may be written in full or with the accepted abbreviation: (Oct.) for October, (Sept.)

for September, (Jan.) for January and (Nov.) for November.

إن اسم الشهر يمكن أن يكتب بالكامل أو مختصراً , كما هو مبين أعلاه ، مع الإنتباه إلى النقطة بعد حروف الاختصار.

Remember:

Nothing is centered.

While formatting your letter, remember that nothing is centered. The sender's address, the recipient's address and the date being at the left margin.

تذكر:

لا شيء يأتي في الوسط !

عندما تنسق رسالتك ، تذكر أن لا يكون هناك شيء في الوسط . إن عنوان المرسل وعنوان المتلقي والتاريخ كلها توضع على الهامش الشمال (الأيسر) من الصفحة .

The Reference Line سطر الاشارة

Better known by its abbreviation "'Ref", the reference line stands on the same line as the date but against the left-hand margin.

ويعرف سطر الاشارة بشكل أفضل من خلال اختصاره "Ref" ، وياتي على نفس سطر التاريخ ولكن في الجهة المقابلة من الهاش الايسر للصفحة.

The function of the reference line is to help in the process of updating, following –up, classification, filing and archiving.

أن وظيفة سطر الاشارة هي المساعدة في عملية التحديث والمتابعة والتبويب (التصنيف) وإعداد الملفات والأرشفة .

Some people consider the initials of the person who dictates the letter, the name of the person who types it as parts of the reference line, but the person who dictates the letter is usually the same person who signs it. Typing is an internal affair and the name of the typeset has nothing to do with the party that receives the letter.

إن بعض الناس يعتبرون الحروف الأولى من اسم الشخص الذي أملى الرسالة ، وكذلك الذي طبعها أجزاء من سطر الاشارة ، ولكن الشخص الذي يملي الرسالة هو نفس الذي يوقعها عادة ، أما الطباعة فهي مسألة داخلية , واسم الطابع لا يهم الجهة المتلقية للرسالة .

It is important to quote both references as follows.

Our Ref. ------------------

Your Ref. ----------------

إن من المهم إيراد كلتا الاشارتين هكذا :
إشارتنا -------------------
إشارتكم --------------------

The reference line helps us to find any letter and to follow up matters easily and smoothly.

إن سطر الاشارة يساعدنا في العثور على أية رسالة ومتابعة الأمور بسهولة وسلاسة .

The reference line being increasingly replaced with the term "Subject" or its abbreviation "Subj" especially in E-mail letters.

This enables the sender to put emphasis on the main idea (focal point) of his letter. To read only one line of each letter would save the effort required to classify and / or to scan the daily mail of large corporations. The author of a letter should deal exclusively with one matter in each communication to avoid any confusion in dealing with his letter.

إن سطر الاشارة يتم استبداله بشكل متزايد بمصطلح "الموضوع" أو مختصره وبخاصة في رسائل البريد الإلكتروني . إن ذلك يمكن المرسل من التأكيد على الفكرة الرئيسية أو النقطة المركزية للرسالة (بؤرتها) .

إن قراءة سطر واحد من كل رسالة هو أمر يوفر الجهد المطلوب لفرز ومسح (استعراض) البريد اليومي للمؤسسات الكبيرة .

إن على منشئ الرسالة (كاتبها) أن يتعامل بشكل حصري مع أمر واحد في كل رسالة وذلك من أجل تجنب أي إرباك قد يحدث عند التعامل مع رسالته .

Address and Addressee

العنوان والمرسل اليه

The Address is generally placed 4-6 spaces below the date from the left-hand margin, and it's better to be written in block form.

يوضع العنوان عموماً على بعد 4-6 مسافات أسفل التاريخ من الجهة اليسرى للهامش . ومن الأفضل أن يكتب العنوان على شكل كتلة [تبدأ من نفس مسافة الهامش لكل سطر] .

1). The first line: 1). السطر الأول:

Mr.	اسم الشخص يبدأ بكلمة السيد أو
Or: Messrs	أو: السادة
Madam	أو: السيدة

If the addressee is a company named after a person, "Messrs" is used even if the name of the firm contains only one personal name, e.g. "Messrs. Peter Anderson Ltd".

إذا كان المرسل إليه شركة أخذت اسمها من اسم شخص ، فإن كلمة "السادة" تستخدم حتى ولو كان اسم المشروع لا يحوي الاسم شخص واحد (مفرد)، مثال ذلك :"السادة/ (شركة) –بيتر أندرسون/" .

If the name is impersonal (commercial), the article "The" is used e.g. "The Arab Shipping Co." without "Messrs".

وإذا كان الاسم غير شخصي (تجاري) ، تستخدم أداة التعريف "أل" ، كما في المثال السابق [إذا كان الاسم التجاري لا يبدأ بأل التعريف] .

- If you want to address a certain person in a firm you can write:

Mr. John Watt.

Messrs. John Watt Ltd.

Or: Messrs. John Watt Ltd.

For the Attention of Mr. John Watt.

Or: att. Mr. John Watt.

إذا كنت تريد أن تخاطب شخصاً محدداً ، فإن بامكانك أن تكتب :

السيد جون وات .

السادة شركة جون وات المحدودة .

أو : السادة شركة جون وات المحدودة .

لعناية السيد جون وات .

[ونلاحظ هنا كيف تم التعامل مع اسم الشركة بصيغة الجمع /Messrs/ ومع صاحبها بصيغة المفرد .Mr] .

أما عبارة For the Attention of

فيمكن اختصارها كما يلي : Attention أو حتى .Att فقط .

- وهناك رمز قل استخدامه مؤخراً هو C/O وأصله Care of ويستخدم عندما نريد أن تصل الرسالة إلى شخص نعرف اسمه ، ولكننا لا نعرف عنوانه بالضبط ، أو أحياناً المسمى الوظيفي الصحيح له ، وكأن هذا الرمز C/O يعني أننا نطلب من الشركة المعنية أن تتولى العناية بالرسالة وايصالها إلى الشخص المعني .

2). The following lines:

السطور التي تلي:

The house number and the name of the street form the second line. There may be a comma between the number of the house and the name of the street.

(Street is often shortened to St.).
50, Fifth Avenue
50, West Street,
Or, 50, West St,

يتكون السطر الثاني (في العنوان) مـن رقـم المنـزل واسـم الشـارع ، وقد تكون هناك فاصلة بين رقم المنـزل واسـم الشـارع .(ويـتم عـادة اختزال كلمة شارع بالحرفين الأولين) ، كما هو موضـح فـي المثـال أعلاه .

[مع ملاحظة وضع النقطة تليها الفاصلة].

The name of the town (city) follows the street.
It may be capitalized, or otherwise underlined.

إن اسم المدينة (البلدة) يلي اسم الشارع وقد يكتـب بحـروف كبيـرة أو يوضع تحته خط أحياناً .

The final line is for the name of the state or country.

أما السطر الأخير فهو لاسم الدولة أو البلاد .

Salutation التحية

The opening greetings come below the address lines. People do not think too much when they write words like "Dear Mr. X". The question is how a person who you do not even know in person becomes your dear?
When you address a group, things become easier.
It is enough to begin with:
(Dear) Sirs, or: Gentlemen (The singular –Gentleman is not used).
If you use the phrase (Dear Sirs) it is followed by a comma, while the word (Gentlemen :) is followed by a colon (:).

تأتي التحيات الافتتاحية (الاستهلالية) تحت سطور العنوان .إن الناس لا يفكرون طويلاً عندما يكتبون كلمات مثل "عزيزي السيد س:" والسؤال هو :كيف يصبح شخصاً قد لا تكون تعرفه شخصياً شخصاً عزيزاً عليك؟ أما عندما تخاطب مجموعة، فإن الأمور تغدو أيسر إذ يكفي أن تبدأ بـ: (السادة الأعزاء) أو "السادة :" ولا تستخدم للمفرد (السيد في هذا الصدد).

فاذا استخدمت عبارة "السادة الأعزاء" فإنها تتبع بفاصلة ، على حين أن كلمة (السادة:) تتبعها نقطتان .

If you address a lady, you can either write her name in full /Dear Margert Lancer/, or her first name "Dear" is optional here as long as you address a "Madam" but never use "Dear Miss".

وإذا كنت تخاطب سيدة ، فإنك تستطيع أن تستخدم اسمها الكامل (العزيزة مارغريت لانسر) , أو أن تستخدم اسمها الأول . أما كلمة

"العزيزة" فهي اختيارية (يمكن ايرادها أو شطبها) طالما أنك تخاطب سيدة ، ولكن لا تستخدمها مع كلمة آنسة (عزيزتي الآنسة ....) .

Americans in general tend to address their correspondents by their Christian (first) names in order to make their letters as personal as possible. They address a person by:" Dear John" or even "My Dear John".

أن الأمريكيين يميلون عموماً إلى التوجه إلى من يراسلون باستخدام الاسم الأول كي يجعلوا رسائلهم شخصانية إلى أقصى حد ممكن . أنهم يخاطبون الشخص باسم الأول " العزيز جون" أو حتى "عزيزي جون".

It is not always easy to decide which form to use, but this difficulty is over after the first letter since you can use the same terms of your correspondent.

إن اتخاذ القرار بشأن تحديد الشكل الذي ينبغي استخدامه للخطاب ليس عملاً سهلاً دائماً ، ولكن هذه الصعوبة تنتهي بعد الرسالة الأولى ، حيث يمكنك أن تستخدم نفس المصطلحات التي يستخدمها الشخص الذي تراسله .

The Complimentary Close
عبارة المجاملة

The last paragraph of the letter is followed by a complimentary close. It is separated from the body of the letter by double spacing and is put on the right-hand side but not too near the margin.

تلـي الفقـرة الأخيـرة للرسـالة عبـارة مجاملـة ختاميـة يفصـلها عـن جسـم الرسالة مسافة مزدوجة وذلك على الجانب الايمن (من الصفحة) ولكـن بشكل يبعد عن الهامش.

Some of the common phrases used for this purpose are:

"We remain your faithfully."
"Yours faithfully."
"Yours truly"
"Yours sincerely" المخلص
"Cordially yours"
"Yours for better service"
"Yours for bigger sales"
"Best regards and/or wishes" مع خالص التحيات والأمنيات
"Peace By Upon You" السلام عليكم

أعلاه بعض العبارات الشائعة المستخدمة لهذا الغرض وبعضها من غيـر المستحسن ترجمتها حرفياً .

Many of these phrases are old fashioned and they need special care since it makes no sense to say "your sincerely" to someone whom you do not know.

إن كثيرأمن هذه العبارات أضحت قديمة ونحتاج انتباهاً خاصاً ، إن من غير المعقول أن تقول عبارة " المخلص لك" إلى شخص لا تعرفه .

ملاحظات :

1). إذا كانت هناك مرفقات بالرسالة فينبغي الإشارة إليها أسفل الرسالة بكلمة Attached (مرفق) أو اختصارها (Attach) وقد يضاف عنوان الوثيقة المرفقة :

Attachments: (1). A copy of c/v.
(2). A c.d for my last project.

المرفقات : (1). نسخة من سيرتي الذاتية .
(2). قرص مدمج لآخر مشروع لي .

2). الحاشية : وتسمى أحياناً ملاحظة ويرمز لها في نهاية الرسالة بالحرفين P.S (Postscript) ، وهي اضافة لما يمكن أن يكون فات كاتب الرسالة حيث يستدركها لاحقاً ، أوعبارة يريد الكاتب ابرازها وحدها .

P.S: The accurate time for our arrival is uncertain due to conditions out of our control.

ملاحظة (حاشية): الوقت الدقيق لوصولنا غير مؤكد لأسباب خارجة عن سيطرتنا.

P.S: The above mentioned price doesn't include any governmental fees or added value taxes.

ملاحظة : الأسعار المذكورة أعلاه لا تشمل أية رسوم حكومية ولا ضرائب اضافية.

3). عندما تكون الرسالة مرسلة إلى أكثر من شخص فيجب أن يشار إلى ذلك برمز C.C(Carbon Copy) ويعقبها اسم المرسل اليه الاضافي.

The Signature التوقيع

The responsible person for the letter should put his signature immediately below the complimentary close to avoid any later insertions.

إن الشخص المسؤول عن الرسالة يجب أن يضع توقيعه تحت عبارة المجاملة الختامية لتجنب أية اضافات لاحقة على الرسالة .

A model signature should contain:

(a) A hand writing signature.

(b) The person's full name (typed).

(c) And his occupation, position or job title.

إن التوقيع النموذجي يجب أن يحتوي على :

(أ) التوقيع بخط اليد .

(ب) اسم الشخص (مطبوعاً).

(ج) ووظيفته أو موقعه (أو مسماه الوظيفي).

If a person signs for or instead of another person, there should by a slight slash before the typed name.

إذا كان هناك شخص يوقع عن أو بدلاً عن شخص آخر ، فإن شرطة خفيفة ينبغي أن توضع أمام الاسم المطبوع .

Remember: your signature has a very important psychological effect so let it be clear. At least the last letter should be complete.

تذكر: إن لتوقيعك تأثيراً نفسياً مهماً لذلك دعه يكون واضحاً ، وينبغي أن يكون الحرف الأخير- على الأقل- كاملاً .

Proofreading: An added value

When these isn't another person who may check your letter, try to find one in order to be your fellow proofreader partner. Sharing information with others will add a lot to your writing abilities. If for one reason or another, you prefer to proofread your letter yourself, you have to invent a checklist of your own that may be based to the following points:

1. Print your draft and don't read it on your computer screen.
2. Read your draft aloud.
3. You should allow between 12 – 24 hours to pass after you write a letter before you proofread it.
4. Computer programs are useful to detect spelling and other grammar errors, but you should be careful as these programs may sometimes highlight a word or phrase that is not actually an error.
5. Simplify any sentence that may seem confusing or rather long. Break any long sentences into two.
6. The general tone is important. For example: did you adopt a positive attitude and tone? Did you adopt the "You" attitude? Did you use "we" incorrectly when you refer to use passive voice?
7. Requests, needs, concerns, positions should be presented in a clear ways.

التنقيح : قيمة مضافة

عندما لا يوجد شخص آخر يتولى فحص رسالتك ، فإن عليك أن تحاول أن تعثر على شخص ما يكون شريكاً لك في التنقيح ، إن التشارك في المعلومات مع الآخرين سوف يضيف الكثير إلى قدراتك في كتابة الرسائل . وأما اذا كنت تفضل – لسبب أو لآخر – أن تقوم بتنقيح رسالتك بنفسك ، فان عليك أن تخترع قائمة فحص خاصة بك يمكن أن تستند إلى النقاط التالية :

1. اطبع مسودة (رسالتك) على الورق ولا تقرأها على شاشة جهاز الحاسوب (الكمبيوتر).

2. اقرأ المسودة بصوت عالٍ .

3. يجب أن تسمح بمرور ما بين 12 – 24 ساعة بعد كتابتك الرسالة قبل أن تقوم بتنقيحها .

4. إن برامج الحاسوب مفيدة في رصد أخطاء التهجئة وغيرها من أخطاء القواعد ، ولكن عليك أن تكون حريصاً ذلك أن هذه البرامج قد تؤشر على كلمة أو عبارة على أنها خاطئة في الوقت الذي تكون فيه (تلك الكلمة أو العبارة) صحيحة .

5. قم بتبسيط أية جملة قد تبدو مربكة أو طويلة جداً ، وقم بتجزئة الجملة الطويلة إلى جملتين .

6. إن اللهجة العامة للرسائل مهمة ، وعلى سبيل المثال : فهل اتخذت موقفاً ايجابياً ؟ ولهجة ايجابية ؟ هل انتهجت أسلوب "أنت" (الحديث عن الشخص الآخر أكثر من حديثك عن نفسك) ؟ وهل استخدمت كلمة "نحن" بشكل غير صحيح عند اشارتك إلى نفسك ؟ وهل كان من الضروري استخدام صيغة المبني للمجهول ؟

7. يجب أن يتم عرض الطلبات والحاجات والمخاوف والمواقف بطريقة واضحة .

More tips for a clear, concise and also courteous letter:

× Attached here with. Or: Enclosed please find.
√ Attached, Attachment, Attach.
× We are in receipt of …
√ We received…
× We beg to acknowledge to receipt of your esteemed favor…
Or: We have to acknowledge the receipt of…
Or: We are in the receipt of…
√ Thank you for your letter (communication, contact or e-mail)…
× At the present time of writing this letter to you…
√ Now, (currently).
× Due to the fact that… Or: For the reason that…
√ Because…
× In the course of …
√ During. Or: Meanwhile,
× We are willing /prepared/ able to offer…
√ We offer…
× We are in agreement…
√ We agree…
× Furnish all necessary particulars…

√ Give /provide details…
× You would be well advised to be aware of…
√ Notice.
× It might be helpful if you read the attached draft.
√ Please (kindly) read the attached draft.
× Instructions for Video Camera Operation.
√ Using (how to use) your Video Camera.
× In the event of.
√ If.
× In the very near future.
× At an early future.
× At the earliest possible moment.
× At your convenience.
√ As soon as possible = ASAP =soon.
× It will be our earnest endeavor.
√ We'll try.
× Please do advise us.
√ Kindly tell us.
× As per our records.
√ According to our records.
× 15^{th} inst.
√ This month.
× 15^{th}. Ult (imo).
√ Last month.
× 15^{th}. Prox. (imo).
√ Next month.

The Main Types of Letters

الأنواع الرئيسية للرسائل

Compare These Two Examples:

قارن بين هذين المثالين:

Example no.1 Dear Sirs, As our previous letters of 3^{rd} July,12^{th} August and 14^{th} September, requesting payment of the outstanding account of $2000 have been ignored (went unanswered), we must now inform you that unless your cheque (check) for the mentioned account reaches us by the end of this month, we shall be compelled to put the matter in the hands of our lawyers. المثال رقم 1 سادتنا الأعزاء : حيث أنكم تجاهلتم رسائلنا السابقة في 3/ حزيران و12/ آب و14/ أيلول التي رجونا فيها تسديد رصيد حسابكم القائم البالغ 2000 دولار , فإننا يجب أن نخبركم أنه ما لم يصلنا صك (شيك) منكم بالمبلغ بحلول نهاية هذا الشهر ، فإننا سوف نكون مجبرين
Example no.2 Gentlemen: Will you pleas send us the name of the best lawyer in your district /country/ state? We may want to sue you. المثال رقم 2 السادة: هلا تفضلتم بأن ترسلوا لنا اسم أفضل محام في منطقتكم /أو بلادكم / أو ولايتكم . إذ ربما قد نرغب في مقاضاتكم .

ملاحظة :-

لا نقصد هنا أن نقول إن جميع الرسائل التجارية التجارية الأمريكية تكتب بهذا الأسلوب ، ولكن مثل هذه الرسالة قد تحصل على جائزة ذهبية من إحدى اللجان الأمريكية الكثيرة التي تضم "خبراء الرسائل التجارية"، أما الاسلوب البريطاني التقليدي في المثال السابق فهو الاكثر استخداماً وبخاصة من قبل المبتدئين . إنه أسلوب تقليدي تماماً ، أما رسالة النموذج الامريكي فلا شك أنها غير تقليدية ، تثير في نفس المتلقي أكثر من رد فعل : فقد تجعله يشعر أن المرسل سيحافظ على علاقته الشخصية به إلى حد أنه يستشيره في مشكلته معه. وقد يشعر المتلقي أن المرسل قد فتح أمامه نافذة للحوار والتسوية وأن الأمور لم تصل إلى طريق مسدود تماماً بعد ، مما يشجعه على عدم تجاهل المطالبة. وفي كل الاحوال ، فإن الرسالة الثانية تدل على أن (الثقة) لم تفقد بين الطرفين .

لا بد للرسالة الحديثة أن تحدد هدفها /لقد وصلنا حد التقاضي / ولكنها في الوقت نفسه تترك الكثير مما يمكن للقارئ الذكي ان يقرأه بين السطور .

Fax may help you to be informal!

The very nature of the fax is different from other written communication, it has also decades the preserve of the cable and the telex. Besides, fax seems to have developed certain informality where you write letters, which may be best described as "external memos" with less of formal headings and layout that characterizes business correspondence. It is not uncommon to see handwritten external faxes, though usually only between people were some relationship has been built up. You should keep in mind that the quality at the receiving end is usually less than what you send especially when the set (fax) on the other end doesn't receive plain paper.

Letters received by fax are less permanent, fading over time. Moreover, you should write your letter in black ink, take care to the margins and make sure that you use a standard size of paper (A4).

الفاكس يساعدك على أن لا تكون رسمياً !

إن الفاكس (الناسوخ) بطبيعته يختلف عن غيره من أشكال الاتصالات التحريرية (الخطية) ، كما أن الفاكس قد ورث ذلك الاحساس بالاستعجال الذي كان وقفاً على الرسائل البرقية ورسائل التلكس خلال عقود خلت .

وإضافة إلى ذلك ، فإن الفاكس قد طور شكلاً خاصاً من عدم الرسمية حيث بامكانك كتابة رسائل يمكن وصفها على أفضل وجه بأنها "مذكرات خارجية" بسبب قلة الترويسات الرسمية والإفراج التي

تتصف بها مراسلات الأعمال التجارية . وليس من غير المـألوف رؤيـة رسائل خارجية مرسلة بالفاكس ، وإن كان ذلك لا يتم عادة إلا بين أنـاس ترسخ بينهم نوع من العلاقة وعليك أن تفطن دائماً إلى أن نوعية الرسالة عند الطرف المتلقي لها تكون عـادة أقل مـن نوعيـة الرسـالة الأصـلية ، وبخاصة عندما يكون جهـاز (فـاكس) الطـرف الآخـر لا يسـتقبل الـورق المسطح العادي.

إن الرسـائل التـي يـتم تلقيهـا بالفـاكس أقـل ديمومـة ، وتبهـت بمـرور الوقت ، وعلاوة على ذلك ، فإنك يجب أن تكتب بحبر أسود ، منتبهاً إلـى الهوامش ، ومتأكداً من أنك تستخدم مقاساً معيارياً من الورق (A4).

رسائل الاستفسار *Inquiry Letters*

"Inquiries" are letters sent to get (solicit) information about a product and /or a service that you need.

إن الاستفسارات هي رسائل ترسل من أجل الحصول على معلومات عن منتوج و/أو خدمة أنت محتاج لها .

You may ask for a price list, a catalogue, terms of payment or dates of delivery. Any person receives an inquiry knows well that such a letter may mean countless transactions.

إن بوسعك أن تطلب قائمة أسعار ،أو كاتلوج أو شروط الدفع ، أو مواعيد شحن (إرسال) المطلوب . وكل من يتلقى رسالة استفسار يعلم جيداً أن مثل هذه الرسالة قد تعني إبرام صفقات لا عد لها .

An inquiry- by its nature – has to be short and clear. If you are not sure of what you want, ask for "any other related information" and you'll find that your correspondent will send you more than what you have asked for.

إن الاستفسار – بطبيعته – يجب أن يكون مختصراً وواضحاً . أما إذا لم تكن متأكد مما تريد ، فاطلب أية " معلومات أخرى ذات صلة " فستجد أن مرسلك سوف يرسل لك أكثر مما طلبت .

Some firms use postcards to make inquiries. About15.5*9.5 c.m, those cards leave no space for any details. They are also difficult to file and to deal with.

إن بعض المشاريع تلجأ إلى استخدام بطاقات بريدية لإجراء استفساراتها، وحيث أن مساحة البطاقة هي 15.5*9.5 سم ، فإنها لا تترك حيزاً لأية تفاصيل . كما أن من الصعب التعامل مع هذه البطاقات أو ترتيبها في ملفات .

As we'll see later, every one single step of a business transaction needs a letter. An inquiry letter is only a starting point that may be followed by other kinds of letters such as letters of pricing, discounts, delivery, order of purchase and after-sale services. It's better to have letters of the same size, the same paper, even the

same clours and the same style throughout all the steps of correspondence and negotiations.

وكما سيتبن معنا لاحقاً, فان كل خطوة واحدة من العملية التجارية تحتاج رسالة، وما رسالة الاستفسار سوى بداية قد تعقبها أنواع أخرى من الرسائل مثل رسائل التسعير والحسومات والشحن وطلبات الشراء وخدمات ما بعد البيع . ومن الأفضل أن يكون للرسائل حجم واحد ، ونفس النوع من الورق وحتى نفس الالوان ونفس الاسلوب خلال كافة مراحل المراسلات والمفاوضات .

Examples ***أمثلة***

Example no.1

Following my conversation with your representative in your down town show room, I should be (am) glad if you would send me your newest catalogue of p.c computers.

Competitive prices, easy terms of payment and good after sales services will encourage us to place an order of 100 units annually.

المثال رقم 1

لاحقاً لمحادثتي مع مندوبكم / ممثلكم في قاعة العرض بوسط

Example no. 2

Dear Sirs:

Your firm has been recommended to us by "X publishers", with whom we have been doing business for over twenty years.

We act as agents for a number of European publishers and wonder why you are not represented in our local market.

We'll be grateful if you send a list of your publications in English along with your pricing list and the discount you offer for distributors.

المثال رقم 2

السادة الاعزاء :

لقد حصلنا على تزكية لشركتكم من"السادة س الناشرون" الذين نتعامل معهم تجارياً منذ أكثر من عشرين سنة .

إننا نعمل كوكلاء لعدد من الناشرين الأوروبيين ونتساءل عن سبب عدم تمثيلكم في سوقنا المحلي .

سوف نكون ممتنين إذا أرسلتم لنا قائمة منشوراتكم وقائمة

ملاحظات :

1). لا بد في المقام الأول من الاشارة إلى السبب الذي جعلك تراسل هذه الشركة بالذات (لقاء سابق ، محادثة هاتفية ، توصية أو تزكية)

2). نعرض نوع العمل الذي تقوم به .

3). عليك أن تحدد الهدف من اتصالك.

4). إن نوعية التحية الاستهلالية أو الختامية غير ملزمة ، ويمكنك أن تختار منها ما تشاء ، المهم أن تكون طبيعياً وتلقائياً وأن تتجنب الغلو والتعقيد .

5). تحنب الدخول في التفاصيل الفنية الدقيقة ، واتركها لمراسلات لاحقة.

6). تجنب الرطانة بأنواعها المهنية التي تستخدم داخل نطاق الصنعة الواحدة ، أو داخل الشبكة الواحدة بما فيها من مختصرات أو حروف أولى قد لا تكون مفهومة للآخرين ، واذا كانت الحاجة تحتم استخدام هذه المصطلحات ، فتأكد من أن توضح ما تعنيه الحروف والمختصارات .

7). حاول أن تتبنى منهجاً ايجابياً تعبر عنه بلغة واضحة ، موجزة وتتميز بالكياسة .

Remarks:

1). You should refer to the reason that made you communicate that firms (a meeting, an interview, a phone call, a recommendation or a referral).
2). You have to present the sort of your job or business.
3). You have to define the aim (objective) of your communication.
4). You can use any form of solution or complimentary phrases that is no binding form. What is important is to be natural and spontaneous and to avoid exaggeration and complication.
5). Avoid the technical details and leave them to further communications.
6). Avoid professional jargon which may be used within the same industry or company. This includes using initials or abbreviations. If there is a pressing need to using such terms, and then be sure that you explain (illustrate) what these initials and abbreviations stand for.
7). Try to adopt a positive approach and to express it in a clear, concise and courteous language.

Inquiry – Reply Letters
رسائل الرد على الاستفسارات

Every new inquiry letter you receive is a new prospect (or would –be- customer). It's important not to let your guest wait long before you welcome his arrival. That means you have to take your pen and to

begin to write your answer while (talking to your guest) or reading his letter. Read carefully and write your notes. If you find that you are the person who must write the answer, then do it soon before you leave your office. If you find that someone else should deal with the inquiry then send the inquiry – with your notes – to him immediately.

Replying inquiry letters is not a routine paper work that may be assigned to a junior clerk. It needs a great deal of expeience, information and a creative mind above all.

إن كل رسالة استفسار تتلقاها هي زبون محتمل ،أو شخص سوف يصبح زبوناً . وإن من المهم أن لا تترك ضيفك ينتظر طويلاً قبل أن ترحب بقدومه. ويعني هذا أن عليك أن تتناول قلمك وأن تبدأ بكتابة ردك اثناء (حديثك إلى ضيفك) أو أثناء قراءتك رسالته . اقرأ بعناية ودون ملاحظاتك ، وإذا وجدت أنك الشخص الذي يجب أن يكتب الرد ، فافعل ذلك فوراً قبل أن تغادر مكتبك . واذا وجدت أن شخصاً آخر يجب أن يتولى التعامل مع الاستفسار ، فأرسل له الرسالة ، مع ملاحظاتك فوراً .

إن الرد على رسائل الاستفسار ليس عملاً مكتبياً (ورقياً) روتينياً يمكن تكليف كاتب (موظف) مبتدئ للقيام به ، بل إنه يحتاج قدراً كبيراً من الخبرة والمعلومات ، وعقلاً مبدعاً قبل كل ذلك.

High competitive nowadays markets make it vital to reply to inquiries soon. Let your response be the first one that your would – be - costumer receive. Reach him before others.

إن أسواق اليوم الشديدة التنافسية تجعل من الضرورة بمكان أن ترد على الاستفسارات فوراً ، ولتكن اجابتك هي الاجابة الاولى التي يتلقاها زبونك المحتمل هذا. إن عليك أن تصل اليه قبل الآخرين.

If you are not sure that you can satisfy his needs, let him know and do not keep him in the dark. If he – for example – asks for lower prices that you can't offer, do not ignore his request and inform him of your prices .If he asks for a certain trade mark, tell him about other options (alternatives) you have. You may motivate him to change his mind.

إذا لم تكن متأكداً من أنك تستطيع تلبية احتياجاته. فأعلمه بذلك ولا تبقه في الظلمة، فإذا كان يطلب أسعاراً اكثر انخفاضاً مما تعرض ـ على سبيل المثال ـ فلا تتجاهل طلبه وأخبره بأسعارك، وإذا كان يطلب علامة تجارية محددة ، فأخبره عن الخيارات والبدائل الأخرى التي لديك ، إذ قد تحفزه إلى تغيير رأيه.

Even if you have nothing to offer him, seize the opportunity to establish contacts with him.

وحتى لو لم يكن ما تعرضه عليه ، فاغتنمتم الفرصة لإرساء الاتصالات معه .

The immediate aim is to convert inquiry into an order "for purchase".

إن الهدف الفوري هو تحويل الإستفسار إلى طلب شراء .

Example ***مثال***

Dear -----------,

Thank you for your letter on 12th, dec.200?

We were very pleased to receive your letter in response to our advertisement in X (newspaper, magazine, or T.V).

As requested, we enclose our illustrated catalogue. We would like to draw your attention particularly to our model Z500 which saves time, energy, and money.

In the attached list you'll find prices and terms of payment. As soon as you place your order, we'll send you our final quotation.

العزيز ---------:

A Response to an Inquiry

In reference (response) to your inquiry about regarding your intent to rent 50 flats.

We are sorry to inform you that no unfurnished flats are available currently (at the time being / during the present time / until the end of the year).

As for fully furnished flats, we can more than satisfy your needs. We have 50 spacious (luxury) flats with 250 square meters space each. Features are as follows:

- 3 bed rooms with a master one for each flat.
- 4 x 5 meters dining room.
- 4 x 4 saloon.
- 4 x 8 living room.
- 2 balconies.

Amenities and furniture:

- Air conditioned.
- Satellite, telephones services and access to the internet.
- Fully equipped kitchens
- New furniture manufactured to satisfy the needs and tastes of your staff personnel.

All facilities are served by an experienced, professional and highly qualified maintenance team who are available 24 hours a day, seven days a week.

There are more benefits, the least of which is that the flats are located at a walking distance from your

compound which means less effort and less money for transportation.

Prices are very reasonable. More over, you will have significant discount for medium and long term lease contracts.

For more details, contact us any time or you may visit our web site.

Yours for the possible service

Golden real estate

Marketing Dept.

Name and sign.

رد على استفسار

إشارة إلى (رداً على) استفساركم حول (بشأن) الخمسين شقة التي تعتزمون استئجارها.

يؤسفنا أن نبلغكم أنه لا تتوفرشقق مفروشة حالياً في الوقت الراهن (في الوقت الحاضر) حتى نهاية السنة.

أما بالنسبة إلى الشقق المفروشة تماماً، فإننا نستطيع أن نوفر احتياجاتكم إلى الحد الأقصى، حيث أن لدينا خمسين شقة واسعة (أو باذخة) بمساحة 250متراً مربعاً لكل شقة، ومميزات هذه الشقق هي كالتالي:-

- 3 غرف نوم منها واحدة كبرى (رئيسية) لكل شقة.
- غرفة طعام 4 × 5م.
- صالون 4 × 4
- غرفة معيشة 4 × 8
- شرفتان

الأثاث ووسائل الراحة:

- مكيفة
- خدمات هاتف ومحطات فضائية وإتصالات شبكة معلومات دولية.
- مطابخ كاملة الأدوات.
- أثاث جديد تم تصنيعه لتلبية احتياجات وأذواق أفراد طاقمكم.

وكل هذه المرافق تتم خدمتها من قبل طاقم صيانة من ذوي الخبرة والإحتراف والتأهيل العالي متوفرون على مدار 24 ساعة في اليوم وطيلة أيام الاسبوع السبعة.

وهناك مزايا أخرى، أقلها أن هذه الشقق تقع على مسافة قصيرة سيراً على الأقدام من مجمعكم الأمر الذي يعني جهداً أقل ومالاً أقل من أجل التنقل.

إن الأسعار معقولة جداً، وعلاوة على ذلك، فإنكم ستحصلون على حسم كبير لعقود الإستئجار متوسطة وطويلة المدى.

لمزيد من التفاصيل اتصلوا بنا في أي وقت ويمكنكم زيارة موقعنا الإلكتروني.

نحن من أجل تقديم أفضل خدمة ممكنة لكم.

اسم الشركة

دائرة التسويق

الاسم والتوقيع

Date:
Address:

Gentlemen;

A delegation from firm consisting of three persons (insert their names and jobs titles) will visit your city for two days. Their flight schedule is as follows:

Flight no:
The air lines:
Departure:
Arrival:

We would appreciate your arranging hotel accommodations for three single rooms for the nights in line with their schedule.

Kindly inform us if there is a need any kind of deposits to reconfirm this reservation request and / or if these are any additional expenses or added taxes that we need to pay.

Sincerely yours
Name and job title.

التاريخ :
العنوان:

السادة :

سيقوم وفد من شركتنا مكون من ثلاثة أشخاص (أدخل أسماءهم ومسمياتهم الوظيفية) بزيارة إلى مدينتكم لمدة يومين وسيكون جدول رحلتهم كما يلي :
رقم الرحلة :
اسم الخطوط الجوية :
وقت المغادرة :
وقت الوصول :
وسنقدر ترتيبكم لاستقبالهم في الفندق في ثلاث غرف مفردة ، ولعدد من الليالي بحسب جدول رحلتهم .
ونرجو أن تخبرونا اذا كانت هناك حاجة لأية ايداعات من أجل إعادة تأكيد طلب الحجز و/ أو اذا كانت هناك أية نفقات إضافية أو ضرائب مضافة يتعين علينا دفعها .

المخلص
الاسم والمسمى الوظيفي .

The Order Letters
رسائل طلب (الشراء)

As mentioned before, most business letters are directed towards one aim: "To get an order letter".

The term "order" in English indicates the desire to buy a product or service according to certain conditions and /or terms. In Arabic, the term "order" is well known also, but it is translated in various ways as explained below.

كما ذكر سابقاً ، فإن معظم الرسائل التجارية موجهة أساساً نحو هدف واحد : الحصول على " رسالة أمر الشراء" إن كلمة أمر الشراء في اللغة الانجليزية تشير إلى الرغبة في شراء منتوج أو خدمة استناداً إلى شروط و / أو ظروف محددة. أما في اللسان العربي ، فإن مصطلح أمر الشراء معروف جيداً أيضاً ، ولكن تتم ترجمته أحياناً بطرق متباينة ، فهناك :

1. مصطلح" طلب الشراء".
2. مصطلح : أمر الشراء".
3. مصطلح " طلبية الشراء ".

Most firms use printed forms (applications) for their orders and all what the customer needs is to fill in the blank spaces with the necessary details, i.e. the materials, goods, products units or service he needs and their prices, terms of payment and delivery date. Using such order forms makes it is easy to define the basic elements to enhance the following – up process and to unify the terms between the buyer and the customer. However, it is used to enclose a short letter

along with the standard form to add a personal touch and to find a space to thank your correspondent for his work with you.

إن معظم المشاريع تستخدم نماذج مطبوعة (طلبات جاهزة) من أجل تسجيل أوامر الشراء ، وكل ما على الزبون فعله هو أن يعبئ الفراغات بالتفاصيل الضرورية من مثل المواد والبضائع أوالمنتجات أوالوحدات أو الخدمات التي يريدها ، وأسعارها ، وشروط الدفع والتسليم . إن استخدام مثل هذه النماذج لأوامر الشراء يسهل تحديد العناصر الأساسية لتعزيز عملية المتابعة ، ولتوحيد المصطلحات بين المشتري والزبون . وعلى أية حال , فإن من المألوف إرفاق رسالة قصيرة بأمر الشراء لإضفاء لمسة شخصية ، ولايجاد مساحة تشكر فيها مراسلك على عمله معك .

The Basic Element of an Order Letter:
العناصر الأساسية في رسالة طلب الشراء

(1) What do you want to buy?

You have to define in clear terms the quality and the quantity, of the goods using their commercial names, trademarks or code numbers as defined by the supplier (provider). Packing is an important factor also.

(1) ما الذي تريد شراؤه ؟

ينبغي أن تحدد بكلمات واضحة نوعية البضائع باستخدام أسمائها التجارية ، أوعلاماتها التجارية ، أو أرقامها الرمزية كما هي محددة من عند المورد (المصدر) . كما أن أسلوب التعبئة (التغليف) مهم أيضاً .

(2) The words: Shipment, Delivery or the Carrier. Refer to the way of receiving the goods you're ordered. This may be contained in the Bill of lading.

(2)ان كلمـات : الشـحن أوالنقـل أوالارسـال تشـير إلـى طريقـة اسـتلام البضائع التي طلبتها ، وهذا قد يكون في بوليصة الشحن .

(3) Date and place of delivery are important elements that ought to be defined in a very clear way. Any kind of ambiguity here causes serious troubles for both sides of any transaction. The day, the month (in letters not figures), the year, the port city, the state, and any other related information must be definitely defined.

(3) إن زمان ومكان موعد التسليم هما عنصـران مهمـان يجـب أن يـتم تحديـدهما بشـكل واضـح جـداً ، حيـث أن أي نـوع مـن الغمـوض (الازدواجية) هنا قد يؤدي إلى مشاكل خطيرة لكلا الطرفي الصـفقة . إن اليوم والشهر (بالحروف لا بالأرقام) ، وكذلك السنة ،والمينـاء والمدينـة والدولة وأية معلومات ذات صلة يجب أن تحدد على وجه الدقة.

(4) Terms of payment of the quoted price: If they are well known to both parties, it is easy to write"Terms as usual" or "Prices as quoted in your letter…." Sometimes we find phrases like "Payment against documents".
Terms: Monthly 5% of the total amount. Payment will be made by letter of Credit in--------- on-------.

(4) شروط الدفع للسعر المعروض : إذا كانت (هذه الشـروط) معروفـة جيداً لكلا الفريقين ، فإن من السهل أن نكتب "الشروط حسب المعتاد" أو "الأسعار حسب ما عرضت في رسالتكم......"
وقد نجد أحياناً عبارات من مثل :
- الدفع مقابل الوثائق .
- الشروط : 5% شهرياً من المبلغ الاجمالي .
- سيتم الدفع برسالة (خطاب) ائتمان (اعتماد) مصرفي في ------- -------- بتاريخ -------------.

Example ***مثال***

Gentlemen,

We thank you for your letter of November 5th. We have studied your catalogue and have chosen models for which we enclose our order. We would stress that this is a trail order and if we (or our customers) are satisfied with your shipment, you can expect regular repeated orders.

To avoid difficulties with the customs authorities, please (kindly) make sure that our enclosed shipping instructions are strictly (carefully) observed.

For our credit status, we refer you to the X Bank (its address).

Enclosed:

(1) (2)

السادة:

نشكركم على رسالتكم في الخامس من تشرين ثان .

لقد درسنا كاتلوجكم وقد اخترنا ثلاثة نماذج طلبتنا منها . ونود أن نؤكد على أن هذه مجرد تجربة ن وإذا شعرنا (أو شعر زبائننا) بالرضا عن الشحنة ، فلكم أن تتوقعوا منا طلبيات متكررة بانتظام . ومن أجل تجنب أية إشكالات مع السلطات الجمركية ، فإننا نرجو منكم التأكد من الإلتزام (الصارم) أو (بكل اهتمام) بمراعاة تعليمات الشحن المرفقة من طرفنا.

وللاستفسار عن وضعنا الإئتماني ، فإننا نحيلكم إلى مصرف (إكس) (عنوانه)

المرفقات :

(1) (2)

After the Initial Order
ما بعد الطلب الأول

Orders may be executed, negotiated, confirmed or just acknowledged before rejecting them. Any alternative needs a letter to inform the customer in due time (promptly).

إن الطلبيــات يمكــن أن تنفــذ أو أن يجــري التفــاوض حولهــا , أو يــتم تأكيدها أو يكتفي بالشكر عليها قبل رفضــها ، وأي بـديل مـن هـذه يحتـاج إلى رسالة لإبلاغ الزبون به في الوقت المناسب (بسرعة).

Many orders, for one reason or another, cannot be accepted or executed. Articles (materials, goods, products, commodities) may be out of stock at a (given) certain time, and both sides have to find substitutes (alternatives or options). Prices may rise in the meantime, this may be due to a rise in shipping costs, securities or exchange rates fluncuations which may oblige the supplier to put (impose) a (slight) increase.

إن كثيـراً مـن الطلبيـات ، لا يمكـن قبولهـا وتنفيـذها لسـبب أو لآخـر . فالمواد (البضائع أو المنتوجات أو السلع) قد تنفد من المستودع فـي وقـت ما محدد ، وينبغي على الطرفين معاً في مثـل هـذه الحالـة أن يعثـر علـى بدائل (خيارات) .

كما أن الأسعار قد ترتفع خلال أية فتـرة ، وقـد يكـون هـذا ناجمـاً عـن ارتفاع تكاليف الشحن أوتذبذبات أسـعار العمـلات وهـي أمـور قـد تجبـر المورد على فرض ارتفاع (طفيف) في السعر.

Modern firms – in general – make their acknowledgement letters in a friendly manner, as if

they were speaking to their customer in a face – to-face conservation or a heart – to- heart talk. Greetings are now unconventional and formal usage of language has no place.

إن المشاريع في هذه الأيام – تميل عموماً إلى تأكيد تلقيها للطلبيات. بأسلوب ودّي ، كما لو كان الواحد يتحدث إلى زبونه وجهاً لوجه، أو يحادثه حديث القلب إلى القلب . لقد أصبحت التحيات الآن غير تقليدية ، وأصبح الاستخدام الرسمي للغة لا مجال له.

Examples أمثلة

Example no. 1:
How do you do, Mr. X,
"Thank you" for your "First Time" order.
Now that we've gotten started we are sure you'll find that our aim is to please you whatever is the cost. We are also sure that you would become a life long (regular) customer …….
Yours for big sales.

مثال رقم 1:
كيف حالك ، سيد إكس .
"شكراً" على طلبيتك الأولى .
الآن وقد اتيح لنا أن نبدأ ، فاننا واثقون أنك ستجد أن هدفنا هو إرضاؤك مهما كان الثمن. كماأننا واثقون أيضاً من أنك سوف تصبح زبوناً منتظماً (مدى الحياة).
(معكم) واكم من أجل صفقات كبيرة (أكبر).

Example no.2:

Dear Sirs,

We acknowledge with thanks (we received) your order no------ on------.

Much as we like to accept your order we cannot see our way to do it and deliver on time according to our previous mutual agreement 6 months before.

We regret that we cannot book the order for the following reasons:

1. You'll understand that the alteration of our own standard specification to yours means a substantial adjustment of our production lines and methods.

This was obvious for both of us from the very beginning of our negotiations.

2. Since the time of our initial agreement – before six months – the price of raw materials and the costs of labor wages have risen sharply. Our local currency has more than doubled against U.S dollar and there is still a state of panic throughout the region. Long-term quotations and prices have no place in such markets.

For the above-mentioned reasons, we are compelled to adjust our prices as enclosed with our letter, and our new offer is valid for one week only. Please inform us if we may book your order at these terms.

Waiting for your confirmation,

Thank you.

السادة الأعزاء :

تلقينا بالعرفان طلبيتكم رقم------- المؤرخة في -------.

وبقدر ما كنا نود ان نقبل الطلب ، إلا أننا لانرى طريقة لتنفيذه بحيث نوافيكم بالطلبية في وقتها بحسب تفاهمنا المشترك السابق قبل ستة شهور من الآن .

إننا نأسف لعدم تمكننا من حجز الطلبية للأسباب التالية:

1. لا شك أنكم تتفهمون ان تغيير مواصفاتنا الخاصة المعتادة بحيث تلبي مواصفاتكم يعني اجراء تعديلات كبيرة على خط انتاجنا وأساليب الإنتاج .
وقد كان هذا واضحاً لكلينا منذ بداية مفاوضاتنا .
2. منذ أن توصلنا إلى اتفاقنا الأولي قبل ستة شهور ، فان أسعار المواد الخام ، وتكاليف أجور العمال قد ارتفعت بشكل حاد . كما أن عملتنا المحلية قد ارتفع سعرها بمثلي ما كان عليه مقابل الدولار ، ولا تزال هناك حالة من الذعر في المنطقة كلها بشكل لا يترك مجالاً لإعطاء عروض سعر طويلة الأمد في هكذا أسواق .

وللأسباب المذكورة أعلاه ، فقد وجدنا أنفسنا مجبرين على إعادة تعديل (تكييف) أسعارنا كما هي مرفقة برسالتنا (هذه) ، وعرضنا الجديد هذا يعتبر صالحاً لمدة أسبوع واحد .

نرجو إبلاغنا ، إذا كان بوسعنا أن نحجز طلبيتكم وفق هذه الشروط .

بانتظار تأكيدكم ،

مع الشكر.

رسائل الشكوى ***Complaint Letters***

This term is somehow confusing as it may suggest for some people that there is nothing to come after this one sale expect complaints and adjustments.

This is not the case with business correspondence, because it is an ongoing process. Why do you wait for your customer to write his complaint letter? Any person who waits for complaints thinks that his customer has bought a product or service from him. The fact is that you don't sell anybody anything, but someone may buy his "peace of mind". Therefore, any sales person may face complaints everyday everywhere, but super sales persons act as sincere advisors for their customers. If one of them concludes any sale, he informs his customer that his goods are on their way to reach him. He may offer him a free telephone number (or a hot line) to phone him immediately if anything goes the wrong way. If everything is O.K, you don't have to wait for a complaint letter because of any defects, but you have to write "a Thank -you- letter" for your customer, then if he has something to complain about, he will include it in his reply for your "Thank –you- letter". This means that the emotional level well be kept at the lower possible level. Dealing with complaints is not a routine work but a mental system or intellectual approach built on your personal abilities, your education, your cultural behavior and your experience in life in general in your field of work – in particular -.

إن هذا المصطلح مربك نوعاً ما لأنه قد يوحي للبعض أن ليس هناك من شيء يأتي بعض هذه الصفقة الواحدة سوى الشكاوي والتسويات ، ولكن الحال ليس كذلك في المراسلات التجارية لأنها عملية مستمرة ، فلماذا تنتظر زبونك حتى يكتب رسالة شكواه؟ إن أي شخص ينتظر الشكاوي ، إنما يفعل ذلك لأنه يحسب أن زبونه قد اشترى منه منتوجاً أو خدمة، ولكن الحقيقة هي أنك لا تبيع أي شخص أي شيء ولكن شخصاً ما قد يشتري منك "راحة باله" , ولذلك، فان أي بائع قد يواجه الشكاوى في كل مكان وزمان ، أما البائع المتفوق، فانه يعمل على أساس أنه مستشار مخلص لزبائنه ،فاذا أبرم أي صفقة (عملية بيع) فإنه يخبر زبونه بأن البضائع في طريقها اليه ، ، وقد يزود (زبونه) برقم هاتف مجاني أو خط ساخن كي يخبره فور وقوع أي خطأ ، فاذا كان كل شيء على ما يرام ، فانك غير محتاج لأن تجلس بانتظار رسالة شكوى جراء اكتشاف أية عيوب ، إذ عليك أن تكتب "رسالة شكر" لزبونك ،فإذا كان لديه ما يشكو منه فإنه سوف يضمنه في رده على رسالة الشكر التي أرسلتها إليه، ويعني ذلك أ ن "المستوى العاطفي" قد تم الحفاظ عليه عند أدنى مستوى ممكن .

إن التعمل مع رسائل الشكوى ليس عملاً روتينياً ولكنه نظام عقلي ، أو أسلوب تفكيري يتم بناؤه اعتماداً على قدراتك وتعليمك وسلوكك الثقافي وخبرتك في الحياة عموماً وفي مجال عملك على وجه التحديد .

If you go the other way around, you may find yourself in a position that obliges you to speak out or complain. It is natural to feel annoyed because of another person's mistake. Whatever the mistake is, do not consider it a personal insult, but as a business fault that may be dealt with a great deal of tolerance. Any wise businessperson knows very well that he himself makes mistakes and he has to forgive himself, and to forgive others on the same foot.

فاذا أخذت الأمر من وجهه الآخر ، فانك قد تجد نفسك أحياناً في موقف تجبر فيه على الجهر بالقول أو الشكوى . إن من الطبيعي أن تشعربالانزعاج بسبب أخطاء شخص آخر . ومهما كانت نوعية الخطأ فلا تتعامل معه على أنه إهانة شخصية ، ولكن على أساس أنه خطأ تجاري يمكن التعمل معه بقدر عال من التحمل ، ويدرك كل رجل أعمال عاقل جيداً أنه نفسه يرتكب أخطاء ، وأن عليه أ ن يسامح نفسه ، وأن يسامح الآخرين على نفس القدر من المساواة .

A (practical) complaint letter should in the first place state, clearly and in detail, what is wrong, or what has gone wrong.

إن الشكوى العملية يجب أن توضح أولاً – وبكل تحديد وتفصيل –ماهية الخطأ، أو العمل الذي جرى بشكل خاطئ .

Examples ***أمثلة***

Example no. 1:

When we gave our order to your agent, we stated explicitly that we want delivery not later than 15th September. You've confirmed our order accordingly. Now after two months of the date we are still surprised that we have not yet received the goods or any advice (notice) from you.

This delay has caused us a great loss of about half of our supposed profits.

المثال رقم 1:

عندما سلمنا طلبيتنا إلى وكيلكم ، أوضحنا صراحة أننا نريد أن يتم التسليم ليس بعد 15 أيلول ، ولقد أكدتم طلبيتنا استناداً إلى ذلك . الآن وبعد شهرين من ذلك التاريخ، فاننا لا نزال نشعر بالدهشة لأننا لم نستلم البضائع ولا أي إشعار (أو مذكرة) منكم .

لقد سبب لنا هذا التأخير خسارة كبيرة تقدر بحوالي نصف أرباحنا المفترضة .

Example no.2:

We have received your invoice and two parcels of books. On opening the parcels, we found that they contain different titles. Will you please dispatch the correct copies we have ordered by Air Freight and make sure that they reach us tomorrow afternoon.

المثال رقم 2:

لقد استلمنا فاتورتكم وعبوتين من الكتب، وعند فتحها وجدنا أنهما تحويان عناوين مختلفة . هلا تفضلتم بارسال النسخ الصحيحة التي طلبناها بالشحن الجوي ، وأن تتأكدوا من وصولها لنا بعد ظهر يوم غد

Example no.3

We regret to inform you that one of the cases of your consignment arrived in a badly damaged condition. It contains 100 dozens of watch sets that were completely crushed.

We pointed out the damage upon receiving, and have endorsed our receipt "One Case Severely Damaged".

We assume that you are taking the matter up from your end as insurance had been effected by you.

نأسف لاخباركم أن واحدة من الحقائب من شحنتكم الاخيرة قد وصلتنا في حالة شديدة من التلف ، وهي تحوي 100 دزينة من طواقم الساعات المحطمة بالكامل.

لقد أشرنا إلى الضرر فور الاستلام ، ووذيلنا استلامنا بعبارة "حقيبة واحدة في حالة تلف شديد" .

إننا نفترض أنكم سوف تتولون الأمر من طرفكم ، ذلك أن اجراءات التأمين قد أبرمت من قبلكم.

رسائل التسوية /الرد على الشكوى

When you receive an angry letter of complaint, you've to show regret for the fault, to admit any wrong doing and to apologize for any damage or loss your customer has suffered.

عندما تتلقى رسالة شكوى غاضبة , فان عليك أن تبدي الأسف من الخطأ , وان تعترف بأي سلوك خاطئ ربما يكون قد وقع ، وأن تعتذر عن أي ضرر أ وخسارة ربما يكون زبونك قد تكبدها .

Your reply may be called a "Settlement Letter" if you offer a financial compensation. It may be called an "Adjustment Letter" if you offer repairing the damage or fixing a machine free of charge. If you want merely to apologize without doing anything else, your reply letter may be called an "Apology Letter"; if you find the complaint is unfounded.

إن ردك يمكن أن يسمى رسالة تسوية إذا كنت تعرض على الزبون تعويضاً مالياً ، ويمكن أن تسمى "رسالة تكييف" أو تعديل ، اذا كنت سوف تزيل الضرر أو تصلح آلة ما دون مقابل . أما اذا كنت تريد أن تكتفي بالاعتذار من دون القيام بأي عمل آخر ،(فمن الطبيعي) أن تكون رسالة ردك هي رسالة اعتذار ، اذا وجدت أن الشكوى لا أساس لها من الصحة .

Examples ***أمثلة***

Example no.1:

We are very sorry that you have to complain of (about) the delay in the delivery of your goods.

Your suggestion to keep the remaining stock (on sale or return) seems to us a very fair one as we are sure that this excellent quality will sell very quickly either in summer (or winter).

We are grateful to you for settling the whole matter in such a friendly way.

مثال رقم 1:

إننا آسفون جداً لاضطراركم إلى الشكوى حول (بشأن) التأخير في ارسال بضائعكم.

أن اقتراحاتكم بإبقاء البضاعة المتبقية بطرفكم (برسم البيع أو الاعادة) يبدو لنا اقتراحاً منصفاً جداً ، وبخاصة لأننا متأكدون من أن هذه النوعية الجيدة سوف تباع بسرعة أيام الصيف (أوالشتاء) . إننا ممتنون لكم لتسوية الأمر كله بهذه الطريقة الودية .

Example no.2:

We regret to know that one case of our shipment arrived in a badly damaged condition. As we are sure that the goods were packed with the greatest care, the only explanation is that the case has been handled carelessly. Our insurance company will deal with the matter accordingly.

Meanwhile we dispatched another case by Air Freight. So the whole matter is minimized to a two days delay, which we

Other Ways to Deal with Complaints

طرق أخرى للتعامل مع (رسائل) الشكاوى

Many people have a sense of humor; they can find a way to turn their anger and frustration into something interesting and amusing.

إن كثيراً من الناس لديهم روح دعابة ، ويستطيعون العثور على طريقة يحولون بها غضبهم واحباطهم إلى أمر مسلٍ ومثير .

Any angry customer for example, received a lamp without a base. He wrote the following letter to the claim department of one of the stores "….If you could, ship me the inefficient salesman who claimed that he is your salesman number one. That ought to help your company a lot; besides he may make a better lamp – base than a salesman".

وعلى سبيل المثال ، فان زبوناً غاضباً ، استلم مصباحاً بغير قاعدة ، فكتب الرسالة التالية إلى دائرة الشكاوى في أحد أحد المتاجر:

".... اذا استطعتم فاشحنوا لي ذلك البائع الخائب الذي زعم أنه رجل المبيعات الاول عندكم . إن هذا سوف يفيد شركتكم كثيراً ، عدا عن انه سيكون قاعدة مصباح فهذا أفضل من أن يكون رجل مبيعات ".

The department reply was as follows:

Having examined our Salesman Number One from all angels, we feel that he would not make a good lamp – base.

We are sending you another lamp – base. So please return the old one back to us. We might use it as our salesperson number two.

رد الدائرة :

بعد قيامنا بفحص رجل مبيعاتنا الأول من كافة الزوايا ، فاننا نشعر انه لن ينجح في أن يكون قاعدة مصباح جيدة .

لذلك ، فاننا نرسل إليكم قاعدة أخرى ، فاذا وصلتكم القاعدة الأصلية، فنرجو إعادتها إلينا ، إذ قد نستخدمها في موقع رجل المبيعات الثاني .

Note: Using "Salesperson" or Sales representative is better than "Salesman" is.

ملحوظة : استخدام كلمة "مندوب مبيعات" أفضل من كلمة "رجل مبيعات" .

Credit Information Letters

رسائل المعلومات الإئتمانية

Most business transactions are conducted on credit terms. Customers need a certain time for payment. This means a certain risk. Problems may arise anytime even with reliable customers who used to pay promptly in the past. For these reasons, you have to adopt a credit policy of your own.

إن معظم الصفقات التجارية تجري على أسس الإئتمان ، حيث يحتاج الزبائن فترة محددة من الزمن للسداد ، ويعني ذلك درجة ما من المخاطرة ، حيث أن المشاكل من الممكن ان تحدث في أي وقت حتى مع الزبائن الموثوقين الذين كانوا يسددون حساباتهم في أوقاتها في الماضي، ولهذه الأسباب ، فانه يتعين عليك تبني سياسة إئتمان خاصة بك .

A new customer usually gives references (The names of other firms or banks) to give information about his financial standing and /or his integrity.

If you don't receive these references from any would – be – customer, you may ask him politely to do so.

إن الزبون الجديد يقدم عادة أسماء المراجع (أسماء مشاريع أخرى أو مصارف) لاعطاء معلومات عن موقفه المالي ، و/ أو نزاهته . فاذا لم تتلق أسماء مثل هذه المراجع من زبونك – المحتمل – فاطلبها منه بأدب.

Example مثال

As this is our first transaction with you, will you kindly please send us the names of firms or banks as references?

As soon as these inquiries are satisfactorily settled (properly addressed), we will be pleased to send (ship/ deliver) your order.

.... حيث أن هذه هي أول صفقة تجارية لنا معك ، فإننا نرجو أن تتلطف بارسال اسماء شركات أو مصارف للرجوع اليها .

وفور أن يتم اجراء هذه الاستفسارات بشكل مرضٍ أو ملائم ، فانه يسرنا أن نرسل(نشحن / نسلم) لك طلبيتك .

Then, the would – be- customer will refer you to the name and address of his reference.

وبعد ذلك سوف يحيلك الزبون المحتمل إلى اسم وعنوان مرجعه .

The letters asking for credit information and their replies follow the same pattern, i.e. you give the name of the firm about which you want to be informed, state the involved amount and ask for advice. It is usual to point out that the information given will be treated confidentially.

إن رسائل طلب المعلومات الإئتمانية وردودها هي رسائل تتبع نفس النموذج ذلك أنك ترسل اسم الشركة التي تريد الاستفسار عنها وتحدد المبلغ الذي تتضمنه (الصفقة) وتطلب المشورة . ومن المعتاد أن يشار إلى أن المعلومات المعطاة سوف تعامل بشكل سري .

Example ***مثال***

Dear Sirs;

Mr. X, who wants to open an account with us, has given your name (recommended) to us as a reference.

We should be obliged (grateful) if you could give us some information about Mr. X financial standing and the way he has met his liabilities during the period of his dealing with you. We are especially interested to know whether you think that a credit of one thousand dollars can be granted safely.

Any information you may give us will be treated in strict (set) confidence, and without any

Giving Credit Information

You may face one of the following cases:

- The credit rating of the asked about firm or person is high and his credibility is beyond doubt.
- In this case, your reply will be easy and straight-forward.
- The whole situation requires caution. Here you need to be tactful, and the inquirer has to read between your lines. Your warning must be implied.
- The position of the would – be – customer is bad and any credit given to him should be considered from the outset a very bad debt.

It is better for you in this case to say as less as possible words. Take care also not to mention explicit names in your letter of reply to avoid any libel action, since defamation is a crime in most laws.

ربما تواجه أياً من الحالات التالية :

- أن يكون المعدل الإئتماني للشخص أو المشروع موضع السؤال عالياً جداً ، ومصداقيته لا يطالها الشك .

وفي هذه الحالة ، فان ردك يكون سهلاً ومستقيماً (مباشراً) .

- أن يكون الوضع كله يتطلب الحذر ونحتاج هنا إلى الدهاء ، وإلى ان تجعل المستفسر مضطراً إلى قراءة ما بين السطور . إن تحذيرك يجب أن يكون ضمنياً .
- أن يكون موقف الزبون المحتمل سيئاً، بحيث أن أي ائتمان يعطى له يحب أن يعتبر منذ اللحظة الأولى ديناً معدوماً .

إن من الافضل لك في مثل هذا الحالة أن تقول أقل قدر ممكن من الكلمات وأن تتجنب ذكر الاسم صريحاً في رسالتك الجوابية حتى تتجنب أي احتمال لاتخاذ اجراءات قانونية ، ضدك حيث أن الإفتراء (تشويه السمعة) جريمة في معظم القوانين .

Examples ***أمثلة***

Example no.1

In reply to your letter of 2nd December we give you below the information you have asked for:

X Company is a well – established firm. It enjoys high reputation. We have done work with it for years and have found the firm absolutely reliable. If we were you, we would allow it a credit far beyond the amount you have mentioned.

We regret that we cannot send you any statement of account for any given period unless X Company gives us an order to do so.

Strictly private and confidential.

مثال رقم 1:

رداً على رسالتكم في الثاني من كانون الأول فاننا نقدم لكم تالياً المعلومات التي طلبتموها :

إن شركة اكس هي شركة مستقرة ، وهي تتمتع بسمعة عالية ، ولقد عملنا معهم طيلة سنوات ،ووجدنا أن هذا المشروع أهل للركون إليه بشكل مطلق ، ولو أننا كنا مكانكم ، فاننا سوف نمنحهم إئتماناً أكبر بكثير من المبلغ الذي ذكرتموه.

إننا نأسف لأننا لا نستطيع أن نرسل لكم أي كشف حساب عن أية فترة مالم نحصل على أمر من الشركة بعمل ذلك .

الرسالة خاصة جداً وسرية .

Example no2:

The firm you mentioned in your letter of 5th .October has been a customer of ours (our customer) for several years. They are honest and trust worthy though their account has sometimes been settled with some delay due to some disturbances in the region.

Please treat this letter in strict confidence and without any responsibility on our part.

…… (Confidential).

مثال رقم 2:

إن المشروع الذي ذكرتموه في رسالتكم في الخامس من تشرين أول كان زبوناً عندنا (كان زبوننا) طيلة سنوات عديدة. إنهم أمناء وأهل للثقة على الرغم من أن حسابهم كان يتأخر أحياناً

****Important:**

Instead of writing the name of any concerned firm explicitly in your letter, write it on an enclosed

separated slip even if you make positive remarks or recommendations.

****هام:**

بدل أن تكتب اسم أي مشروع معنٍ بشكل صـريح فـي رسـالتك ، اكتبـه على جزازة (قصاصة) منفصلة ومستقلة حتى لو كنت تقـدم توجيهـات أو ملاحظات ايجابية .

Collection Letters

رسائل التحصيل

Some firms are slower in their payments than others are. Few will never pay whatever you do for them. Whatever the case is, and whatever the cause is, the sooner you put a limit for delay, the better the outcome will be for your business. A collection letter is the first step to be walked towards your money and the first measure token to put an end to the nightmare of bad debts.

إن بعض المشاريع تتباطأ أكثر من غيرها في تسديد دفعاتها ، وهناك قلة لن تدفع مهما فعلت لها . مهما كان الحال ، ومهما كان السبب ، فكلما أسرعت لوضع حد للتأخير ، كلما كانت النتيجة افضل لعملك . إن رسالة التحصيل هي الخطوة الأولى التي يجب أن تخطوها باتجاه مالك ، والاجراء الأول الذي تتخذه من أجل وضع حد لكابوس الديون السيئة .

The art of efficient debt collection lies in gradually increasing pressure. You start with a gentle reminder and end with the threat of legal actions. "Money" pushes everyone's buttons. Therefore, you have to begin the process early. The sooner clients receive their invoices, the sooner they will pay. Some firms use small labels stuck on the account statement, or the invoice they send to their customers. These labels may contain phrases like "please remit by return" or merely the word: "Overdue". These short notices do not have the effect of a letter.

إن فن تحصيل الدين بفاعلية يكمن في الزيادة التدريجية للضغط، حيث تبدأ بتذكير لطيف وتنتهي بتهديد باتخاذ إجراءات قانونية .

إن "المال" يجعل أي انسان يتكهرب ، لذلك عليك أن تبدأ العملية مبكراً ، وكلما كانت فواتيرك أسرع في الوصول إلى الزبائن ، كلما سارعوا إلى الدفع . إن بعض المشاريع تستخدم بطاقات صغيرة تلصق على كشف الحساب أو الفاتورة وترسل إلى الزبائن ، وقد تحتوي هذه

البطاقات على عبارات من مثل " الرجاء تحويل (القيمة) فور الاستلام " أو قد تحتوي كلمة واحدة مثل "مستحق الدفع " ، ولكن هذه الملاحظات القصيرة ليس لها تأثير الرسالة .

The first letter will therefore be no more than a polite note saying that payment of the installment is due. If the first letter brings neither a check nor a reply, a second letter will be sent. The second, though still restrained and calm will express surprise or even a certain degree of disappointment. You may try to find pretexts or an excuse for not paying punctually. After the second letter, some people send a third final letter to tell the delinquent customer that the matter will be handed over to a solicitor or an attorney or even to the court. Those people's theory is "losing the customer rather than the money".

لهذا السبب ،فإن الرسالة الأولى هي مجرد ملاحظة مؤدبة تقول إن الدفعة أو القسط أصبح مستحقاً ، فإذا لم تنجح الرسالة الأولى في أن تجلب صكاً ولا رداً ، فإنه يتم ارسال رسالة ثانية ، وعلى حين أن الرسالة الثانية تتحلى أيضاً بضبط النفس والهدوء ، إلا أنها تعبر أيضاً عن الدهشة أوحتى درجة ما من خيبة الأمل ، وقد تحاول خلالها أن تجد أعذاراً أو ذرائع لعدم الدفع في الوقت المحدد . أما بعد الرسالة الثانية، فان بعض الناس يرسلون رسالة ثالثة نهائية يخبرون فيها الزبون المتخلف عن السداد بأن الأمر برمته سوف يوضع بين يدي محام أوجهة تحصيل أو يحول إلى المحكمة . إن نظرية هؤلاء تقوم على " فقدان الزبون بدل فقدان المال" .

The above-mentioned way does not work nowadays. Going to a court is not a game of winners, because both you and your customer become losers. So, most firms tend to deal with debt collection with ice – cold

minds and hearts. It is your money and you must find a way out. Let's consider the following example:

إن الطريقـة السـابق ذكرهـا لـم تعـد ناجحـة هـذه الأيـام ،فالـذهاب إلـى المحاكم ليس لعبة الرابحين ، لأنـك وزبونـك ستخسـران كليكمـا ، ولـذلك فان معظـم المشـاريع التجاريـة تميـل إلـى التعامـل مـع التحصـيل بعقـول وقلوب جليدية . إنها أموالـك ، ويجـب عليـك أن تعثـر علـى مخـرج مـا . لننظر في المثال التالي :

Traditional Examples:

(1) Dear Sirs;

We regret that in spite of our repeated requests the balance of your last year account is still outstanding.

If your payment of the above mentioned account does not reach us within one week, we shall instruct our lawyer to begin proceedings to collect the amount and costs by law.

أمثلة تقليدية :

(1) السادة الاعزاء ؛

نـأسف لأنـه رغـم مطالباتنـا المتكـررة ، فـان رصـيد حسـابكم عـن السنة الماضية لا يزال قائماً كما كان عليه .

فاذا لم تصلنا قيمة المبلغ المذكور أعـلاه فـي غضـون أسـبوع فإننـا سوف نأمر محامينا بأن يبدأ اجراءاته لتحصيل المبلغ قانونياً (بالقانون) .

(2) Dear Sirs;

Neither our repeated statements nor our letters of 15th August and 2nd September have met any

response on your part, so we have concluded that you are not facing your responsibilities properly (in a correct manner).

We have accordingly to inform you that we shall place the whole matter in the hands of the court unless we receive the payment of the balance of $5000 (five thousands dollars).

We still hope that you will settle this account without further delay and thus save yourself the considerable costs of legal actions.

(3) السادة الاعزاء ،

لم تلق كشوفاتنا ولا رسائلنا في الخامس عشر من آب وفي الثاني من أيلول أي تجاوب من جانبكم ، ولذلك خلصنا إلى أنكم لا تواجهون مسؤولياتكم بطريقة مناسبة (صحيحة).

وبناء عليه فاننا نخبركم بأننا سوف نضع الامر بين يدي المحكمة ما لم نتلق دفعة رصيد الحساب بقيمة(5000) خمسة آلاف دولار .

ولا نزال نأمل بأنكم ستقومون بتسوية هذا الحساب من دون مزيد من التأخير مما يوفر عليكم النفقات الباهظة للإجراءات القانونية .

New Style Examples **الأسلوب الجديد**

(1) Gentlemen :

You know

- How hard it is to ask for money,
- And say just what is enough to get it,
- Without offending others.

Your check may be on its way. If not, we know you will send it immediately. In either case, "Thank you".

(1) السادة :

تعلمون :

- كم هو صعب طلب المال ،
- وأن يكتفي الانسان بقول ما يكفي لنيله فقط ،
- من دون أن يسيء إلى الآخرين .

إن المبلغ (شيككم) قد يكون في طريقه إلينا ، وإن كان الأمـر بخـلاف ذلك فنأمل أنكم سوف ترسلونه فوراً ، وفي كلا الحالتين "شكراً لكم".

(2) Say Mr. X!

Are you still running around with our check in your pocket? This is our address.

Rather than taking up (consuming) your time discussing in length that your payment is overdue, I am simply saying as a real friend…" Please"

(1) قل لي يا سيد إكس .

ألا تزال تركض هنا وهناك وشيكنا في جيبك ؟ هذا هو عنواننا.

بدل أن استهلك (استنفذ) وقتك في مناقشة مطولة تفيد بأن دفعتـك قد طال عليها الأمد ، فانني أقول ببساطة كصديق حقيقي "أرجوك" .

October 6, 2007
Name of the recipient
(His (her) job title the name of the firm) – it address.

Dear Mr. X

In reference to your letter on October 5, 2007 regarding an amount of $6.000 which you consider as an outstanding balance for the legal services rendered in 2006, we would like to inform you that we immediately checked your claim against our records and have found that the above mentioned amount had, in fact been paid to your account #00500 of the Commercial Bank by bank remittance on June 15, 2007. The Bank statements of our account proves this fact. Moreover, our records confirm that your invoice #01700 is indeed a duplication of your invoice, he told us to disregard the second invoice and we acted accordingly.

Your prompt action to solve this problem will be very much appreciated.

Sincerely yours,
(The name and signature of the sender)
Financial Dept.
(Name and Firm)

التاريخ
اسم المتلقي
(مسماه الوظيفي)
اسم المشروع
عنوان المشروع

عزيزي السيد (س):

إشارة إلى رسالتكم المؤرخة في 5 تشرين أول 2007 والمتعلقة بمبلغ (6000) دولار تعتبرونها رصيد حساب قائم مقابل الخدمات القانونية التي قدمتموها لنا سنة 2006 ، فإننا نود أن نخبركم أننا قمنا فوراً بفحص مطالبتكم مقابل سجلاتنا ، وقد وجدنا أن المبلغ المذكور أعلاه ، قد تم تسديده بالفعل إلى حسابكم رقم (005500) لدى البنك التجاري بحوالة بنكية يوم 15 حزيران 2007. إن كشوفات حسابنا مع البنك تثبت هذه الحقيقة ، وعلاوة عليه ، فإن سجلاتنا تؤكد أن فاتورتكم رقم (01700) هي بالفعل مجرد تكرار (استنساخ) لفاتورتكم رقم (01701)، وفي اتصال هاتفي مع محاسبكم بعد يوم واحد من استلامنا فاتورتكم المكررة ، فإنه أبلغنا بأن نسقط تلك الفاتورة الثانية من الحسبان، وقد تصرفنا بناء على ذلك .

إن اجراءكم السريع لحل هذه المشكلة سوف يكون موضع تقدير بالغ .

المخلص .

(اسم وتوقيع المرسل)

الدائرة المالية

(اسم الشركة)

Applications for Jobs.

طلبات الحصول على العمل .

The application (for a work a job or an employment) is a form of sales letters. You try to sell something personal to somebody who needs it. You may want to sell your knowledge, your experience/ labor force /energy/, vocational training / skills…etc.

Your future employer is the customer who will pay you for your services or qualifications.

The main element /items/ articles of an application form can be put in order as follows:

إن طلب الحصول على عمل أو وظيفة هو شكل من أشكال رسائل البيع ، حيث أنك تحول ان تبيع شيئاً ما (شخصياً) إلى شخص ما بحاجة إلى هذا الشيء , إذ ربما قد ترغب في بيع معرفة أو خبرة أو قوة عمل ، او طاقة ، أو تدريب أومهارة ألخ...

إن الشخص الذي قد يوظفك لديه هو الزبون الذي سوف يدفع لك مقابل خدماتك أو مؤهلاتك .

إن العناصر /البنود/ المواد الأساسية لنموذج طلب التوظيف يمكن ترتيبها كما يلي :

1. Identity information — 1.معلومات ذاتية

First name (Christian name) — الاسم الأول

Family name — اسم العائلة

Date and place of birth — تاريخ ومكان الولادة

Nationality — الجنسية

Marital status /single – married

الحالة الاجتماعية /أعزب – متزوج

Place of residence — مكان الاقامة

Education: School /College/ University — التعليم

(مدرسة/ كلية / جامعة)

Scientific Qualifications — المؤهلات العلمية

B.A /M.A/ P.H.D — بكالوريوس / ماجستير/ دكتوراة

Experience — الخبرة

Skills المهارات
Sessions /Courses/ Special Training
الدورات والمساقات /التدريب الخاص
Languages اللغات
Occupation /Post/ Work/ Job/ Profession
الوظيفة / الموقع / العمل / المهنة.
References أسماء المرجعية (المعرفين)
Recommendations التوصيات

Many firms has its ready (pre – made) models for their applications and all what you need is to fill the spaces in these forms.

إن لدى الكثير من المشاريع نماذج طلبات توظيف ، وكل ما تحتاج هو ملء الفراغات .

Other firms may ask you to write a hand written cover page to be attached with the typed application form or Curriculum Vitiate / better known as c.v/.

وهناك مشاريع أخرى قد تطلب منك ان تكتب رسالة تغطية (صفحة أولى) بخط اليد يتم إرفاقها مع نموذج طلب الوظيفة المطبوع أو مع السيرة الذاتية (سي . في) .

When you apply for a job after reading an ad (advertisement) in a newspaper or magazine, you have to write something like an essay about yourself. The main items mentioned before have to be included. The style depends on your ability. It is used to make your letter in two parts:

(1) Personal Record Sheet or "data sheet" which has to be neatly arranged, well typed, well laid out, giving all the details.
(2) A brief letter, which contains the main points, you wish to make. Try to avoid the (I)

pronoun. Concentrate on what you can do for the firm.

وعندما تتقدم للحصول على وظيفة اثر قراءة اعلان في صحيفة أو مجلة، فان عليك أن تكتب شيئاً أشبه بالمقال عن نفسك ويجب أن تضمنه العناصر الرئيسية التي سبق ذكرها . أما الأسلوب فإنه يعتمد على قدرتك، ومن المعتاد أن تأتي رسالتك في قسمين :

(1) ورقة السجل الشخصي (ورقة البيانات) التي يجب أن ترتب بعناية ، وأن تطبع وتخرج بشكل جيد بحيث تعطي كل التفاصيل .

(2) رسالة مختصرة تحتوي على النقاط التي تود إثارتها ، وحاول أن تتجنب ضمير (الأنا) وأن تركز على ما تستطيع أن تفعله للشركة .

Examples أمثلة

Example no.1

… If you have not yet filled the post, vacancy of "cost accountant", I would like to apply for it.

I am 30 years old (of age) and have studied Economics at (XYZ) University. I was graduated before 8 years with an Honor Degree (A). I have worked for:

(1) ---------- from ----------- to ------------- and I have left them when they left the country.

(2) ---------- from ------------ to -------------- and I have left them because they failed to pay me my salaries for 2 years.

I have good expeience in modern methods of Cost Control, Financial Budgets.

If you would like to give me an interview, I would supply you with other information that may be of use for you.

Enclosed: A stamped envelope with my full address.

مثال رقم 1 :

.... إذا كانت وظيفة "محاسب التكاليف" لا تزال شاغرة ، فانني أود أن أتقدم لها .

إنني في الثلاثين من عمري ، ولقد درست الإقتصاد في جامعة (س ص ل) وتخرجت منها قبل ثمان سنوات بدرجة (أ) مع مرتبة الشرف .

وقد عملت مع :

(1) ------------ من ----------- إلى ---------- وتركتهم عندما غادروا البلاد .

(2) ----------- من ------------إلى ------------ وتركتهم لأنهم لم يدفعوا رواتبي طيلة سنتين .

إن لدي خبرة جيدة في الطرق الحديثة لضبط التكلفة والموازنات المالية .

فإذا كنتم تودون إعطائي فرصة اجراء مقابلة ، فإنني سوف أزودكم بأية معلومات أخرى قد تكون مفيدة لكم .

مرفق به : مغلف بطابع عليه عنواني .

Example no.2:

Dear Mr. X

Thank you for your letter of second. June.

I am writing to confirm the offer, which we made in the Herald Magazine about (regarding) the post of Personal Assistant.

The salary will be $5000 monthly, rising by $1000 annum (annually). The contract will last for five years. Renewal subject to the agreement of both sides.

Termination needs three months notice on either side. Full terms and articles are stipulated in detail in the enclosed copy of your contract, which will be in effect after you sign it.

I look to see you begin your duties here on September 1st.

مثال رقم 2:

العزيز السيد إكس ؛

الشكر لك على رسالتك في الثاني من حزيران .

إنني أكتب لك كي أؤكد العرض الذي تقدمنا به عبر مجلة المنبر (بشأن) وظيفة "المساعد الشخصي" .

إن الراتب سيكون 5000 دولار شهرياً ، يرتفع بمقدار ألف دولار سنوياً (كل سنة) . وسوف يستمر العقد مدة خمس سنوات. أما التجديد فيخضع لموافقة الفريقين ، على حين ان إنهاء العقد يحتاج إلى إخطار مسبق قبل ثلاثة شهور من قبل أحد الطرفين .

إن البنود والمواد الكاملة للعقد منصوص عليها بالتفصيل في نسخة العقد الخاصة بك المرفقة ، ويعتبرالعقد سارياً بمجرد توقيعك عليه.

اتطلع إلى رويتك وأنت تباشر أداء واجباتك هنا في الأول من أيلول .

Many forms (applications) require you to provide detailed information about your financial circumstances.

You have to give figures which should be put in a certain currency ($ U.S dollars £ UK pounds or Euro units). You may need to convert the values from one currency to another so, you have to provide the rate of exchange used as the basis for your calculations

throughout the form along with the source you referred to.

Some important elements you should be a - ware of:

1. Your expected (or current / present) income.
2. Your sources of personal income (e.g. wages, salaries, savings, investment returns, trust funds, social security benefits) and you have to provide evidence for each item.
3. details of any existing obligations or costs (e.g. debts, loans repayments, installments, interest rates, support for dependants, medical or other bills which may affect your financial situation during the course of your (visit / residence program of study).

تتطلب كثير من النماذج (الطلبات) منك أن تقدم معلومات مفصلة عن ظروفك المادية، ويكون عليك أن تقدم أرقاماً لا بد أن توضع حسب قيمة عملة محددة (بالدولار الأمريكي أو الجنيه الإنجليزي أو اليورو الأوروبي).

مما قد يتطلب منك تحويل القيم المالية من عملة إلى أخرى، ويتعين عليك عندئذٍ أن تورد أساس سعر التبادل الذي استندت إليه وأن تشير إلى المصدر الذي رجعت إليه في ذلك.

بعض العناصر المهمة التي لا بد أن تحيط بها علماً:

1. دخلك المتوقع (أو الحالي أو الراهن)
2. مصادر دخلك الشخصي (أي الأجور، الرواتب، عوائد الاستثمار وصناديق الإئتمان، مزايا الضمان الإجتماعي) وعليك أن تقدم دليلاً يثبت صحة كل بند.
3. تفاصيل أية التزامات أو نفقات (أي ديون، دفعات ، قروض، أقساط، أسعار فائدة ، إعالة معالين ، فواتير طبية قد تؤثر على وضعك المالي أثناء (زيارتك أو إقامتك أو برنامجك الدراسي).

For a reference to be useful:

It should be-

A) in hard copy format with an original signature,
B) Informative, factual and comparative.
C) In no more than one typed page long, and
D) Provides explicit information to avoid being, vague, insufficient or unproductive.

حتى يكون التنسيب مفيداً

فإنه يجب أن:

أ) يأتي في نسخة ورقية وبتوقيع أصلي،

ب) وأن يكون معلوماتياً، حقائقياً ومقارناً،

ج) وأن يأتي فيما لا يزيد عن صفحة مطبوعة واحدة،

د) أن يوفر معلومات صريحة حتى لا يعتبر غامضاً، أو غير كاف أو غير منتج.

Remember that:

False statements or information may invalidate the concerned application. It may make a referee legally responsible or liable. He may be even penalized incriminated or punished for committing perjury.

تذكر أن:

المعلومات أو البيانات الكاذبة قد تجعل الطلب المعني غير صالحاً وقد تجعل من ينسبها عرضة للمساءلة القانونية والمحاكمة، بل إنه يمكن أن يعاقب أو يجرّم أو يحكم أو يجازي بتهمة ارتكاب شهادة الزور.

Goodwill Letters
رسائل الأمنيات الطيبة

Networking is the golden term in the world of business. An easy – but very effective – way in the field of networking is keeping in touch with people who you think are important for your business. Therefore, you have to prepare your mailing list very well to help you when you are out for prospects or when you want to develop your relations with your current customers.

Human beings are emotional enough to take decisions by their hearts, and to justify them later by their minds. A goodwill letter or good wishes card or E-mail message may give you an advantage over your competitors. People like a person who takes care for them, or who remembers them.

Holidays, anniversaries, birthdays, and many other special occasions are business opportunities that you should never miss or lose.

إن اقامة الشبكات هو المصطلح الذهبي في عالم الأعمال التجارية ، وهناك طريقة سهلة – ولكنها فعالة جداً – في مجال الشبكات تتمثل في البقاء على اتصال دائم مع الناس الذين تعتقد أنهم مهمون لعملك التجاري، ولذلك عليك أن تجهز قائمة بريدية بشكل جيد كي تساعدك عندما تنطلق باحثاً عن زبائن محتملين ، أو عندما تريد تطوير علاقاتك مع الزبائن الحاليين .

إن البشر عاطفيون بما يكفي لأن يتخذوا قراراتهم بقلوبهم ، ثم يبررونها لاحقاً بعقولهم ، وإن رسالة أمنيات طيبة أو بطاقة أو رسالة بريد الكتروني قد تمنحك ميزة تتفوق بها على منافسيك ، فالناس يحبون

الشخص الذي يهتم بهم ، أويتذكرهم . إن الأعياد ، والمناسبات السنوية ، وأيام الميلاد وغير ذلك من المناسبات الخاصة هي فرص عمل ما ينبغي أن تضيعها أوتفقدها .

Examples ***أمثلة***

Example no.1
My Dear Mr. X
Best Regards;
Before a year, we were trying our best to win a building (construction) contract.
Now, we are sure that we have won more… your friendship.
Looking forward for years of prosperity for both of us.

المثال رقم 1:
عزيزي السيد إكس :
أجمل التحيات ،
قبل سنة من الآن كنا نحاول جهدنا كي نفوز بعقد بناء (إنشاءات) أما الآن ، فاننا واثقون أننا قد فزنا بما هو أكثر من ذلك .... صداقتك .
متطلعين قدماً إلى مزيد من الإزدهار لكلينا.

Example no.2:
To our friends all over the world …
Everywhere ….
We cannot let the day of our first anniversary slip by (away) without telling you how much we appreciate our relationship during the year.

Sincerely we say "Thank you"….
With our best wishes for you all.

مثال رقم 2:
إلى جميع أصدقائنا في كل أنحاء العالم ....
في كل مكان ...
ليس بوسعنا أن ندع يوم ذكرانا السنوية الأولى هذا يمر دون أن نقول لكم كم نقدر علاقتنا معكم خلال السنة .
بكل اخلاص نقول : "الشكر لكم "....
مع أطيب أمنياتنا لكم جميعاً .....

Letter of encouragement for a person during time of a crisis:

January 31. 2007
(Name and address of the recipient)

Dear Mr. X:
I can understand how difficult the past few days have been for you and your family let me say that I sincerely admire you for the courageous way in which you responded to this crisis. Many people, including all our colleagues share me the opinion that these moment of challenge will b your greatest moments.

Please, feel free to contact me any time if you feel that I can do anything to face these difficult moments together.

I hope everything will go well and I wish you and your family all the best.

Sincerely yours

(Name and signature)

رسالة تشجيع لشخص يمر بأزمة

31 كانون ثاني 2007

اسم أو عنوان المتلقي

عزيزي السيد (س) :

يمكنني أن أتفهم كم كانت الأيام القليلة الماضية صعبة لك ولعائلتك . واسمح لي أن أقول مخلصاً أنني أقدر الاسلوب الشجاع الذي تعاملت فيه مع هذه الأزمة . إن كثيراً من الناس – وبضمنهم كل زملائنا – يشركونني الرأي بأن لحظات التحدي هذه سوف تكون من أعظم اللحظات في حياتك.

أرجو أن لا تجد حرجاً في الاتصال بي في أي وقت إذا شعرت أن بوسعي أن أفصل أي شيء من أجل أن نواجه هذه اللحظات الصعبة معاً.

آمل أن يسير كل شيء سيراً حسناً ، مع أطيب الأمنيات لك ولعائلتك .

المخلص

(الاسم والتوقيع)

Date:
(Address of the recipient)

Dear Mr. (X):

Thank you for the fine arrangements and for everything you have done to make my stay at your hotel memorable. Without your efforts, I were not able to accomplish my mission. All my other colleagues have enjoyed their stay at your hotel.

One of my client has plans to visit your country this June. He will arrive on the morning of June 15 and hopes that a suitable room can be available for him for three nights. I wonder if you can arrange for a car to get him from the airport.

Waiting to hear from you during this week.

Regards.
(Name and signature of the sender)

التاريخ :
عنوان المرسل اليه

عزيزي السيد (س):
الشكر لك على الترتيبات الجيدة وعلى كل شيء فعلته من أجل جعل اقامتي في فندقكم فترة لا تنسى (جديرة بالتذكر) ، ولولا جهودك فإنني لم أكن لأستطيع أن أنجز مهمتي . إن كل زملائي الآخرين قد استمتعوا أيضاً باقامتهم في فندقكم.

إن أحد زبائني ينوي (يخطط لـ) زيارة بلدكم في شهر حزيران القادم ، وسوف يصل صباح يوم 15 حزيران ويأمل أن يكون بالامكان توفير

غرفة ملائمة له لمدة ثلاث ليالٍ . ولا أدري إن كان بوسعك تدبير سيارة لاحضاره من المطار.
بانتظار أن أسمع منك خلال هذا الأسبوع .
مع تحياتي .
(اسم وتوقيع المرسل).

The e-mail and the snail – mail

E-mail and "snail – mail" letters have vital similarities and slight differences. An e-mail letter is faster when compared to a letter sent through the Post Office or by courier. Business e-mail are a little less formal than paper letters or even an attached word document sent via e-mail we find fewer font changes and other practical differences. An e-mail letter carries its own date, so putting in a date is not as necessary.

Nevertheless, attachments should have all the same information as a paper letter, including the date, the sender's name (even his signature in some cases). The subject line in an e-mail letter should not be left blank. It should be informative and restricted to only one topic. When you need to forward a message, write a brief comment to explain why you are forwarding it. In most cases, there is no need to e-mail back the entire message you are responding to. A reference line may be enough. Certain symbols, drawings or emotional comments which are wide spread among e-mail users can be embarrassing, even offensive to some people

so, and try to avoid using them in your e-mail messages.

الرسالة الإلكترونية والرسالة البطيئة

إن بين الرسائل الإلكترونية (السريعة) والرسائل البريدية (البطيئة) تشابهات حيوية وفروق طفيفة . إن الرسالة الإلكترونية أسرع عند مقارنتها برسالة يتم ارسالها عبر مكتب البريد أم من خلال شركة ناقلة . (كما أن) الرسائل التجارية الإلكترونية أقل رسمية من الرسائل الورقية حتى عندما يتم إرسال وثيقة نصية عبر الايميل ، فاننا نجد تباينات أقل في أحجام الحروف وغير ذلك من الفروقات العملية . إن الرسالة الإلكترونية تحمل تاريخها ، ولذلك فليس من الضروري وضع التاريخ ، وعلى الرغم من ذلك ، فان الملاحق يجب أن تحتوي على نفس المعلومات التي تحتوي عليها الرسالة الورقية ، بما في ذلك التاريخ واسم المرسل (بل وربما توقيعه في بعض الحالات) . (أما) سطر الموضوع في الرسالة الإلكترونية فلا ينبغي تركه فارغاً ، ويجب أن يكون معلوماتياً ومحدداً بموضوع واحد فقط . وعندما تحتاج إلى تمرير رسالة وصلتك إلى شخص آخر ، فاكتب تعليقاً مختصراً تشرح فيه سبب تمرير الرسالة . وليس هناك حاجة في معظم الحالات إلى إعادة إرسال الرسالة الإلكترونية التي ترد عليها كاملة ، بل إن سطر إشارة قد يكون كافياً .

إن بعض الرموز والرسوم أو التعليقات العاطفية الواسعة الانتشار بين مستخدمي البريد الالكتروني يمكن أن تكون محرجة بل وعدوانية ولذلك، حاول أن تتجنب استخدامها في رسائلك الإلكترونية .

More Forms of letters

أشكال أخرى من الرسائل

Academic Letters

رسائل أكاديمية

20g West Jackson
Boulevard.
Chicago, Illinois 60605
A Home Study School
Since 1903.

International Accountants Society, Inc.
June 27, 2005
Mr. Fawzi Jamil
P.O.X.100
Amman, Jordan

Dear Mr. Jamil:

Thank you very much for your inquiry about our study programme in Accounting and allied management subjects. The enclosed copy of our booklet, "Your Business Success Through Accounting", will inform you of our staff (or faculty), our teaching methods, and features which, to the best of our knowledge, are not offered by any other school

– resident or home study – such as the "Scholarship Privileges" which are described in the booklet.

The fee for our entire program is $1670 if paid over 24 months, $1560 if paid over 12 months, or 1400 if the full fee is paid at the time of enrollment.

If you prefer the installment arrangement, you may select any payment plan listed on the enclosed "Tuition Rate Chart".

To complete arrangements for your enrollment, all you need do is fill out one of the enclosed applications and to return it with the required payment.

As soon as we receive your application, the beginning assignments of the course will be airmailed to you, together with a binder to filing your complete assignments and graded examinations. Additional material will be shipped to you, as you need it, in accordance with our regular mailing schedule that enables you to keep up with your studies without interruption no mater how rapidly you may be able to progress.

Cordially,

Genn. B. Fox.

Director of International Division.

[عنوان المرسل بالانجليزية]

جمعية المحاسبين الدولية 27 حزيران
السيد فوزي جميل
ص .ب (100)
عمان – الأردن

عزيزي السيد جميل :

الشكر الجزيل لك (لتفضلك) بالاستفسار عن برنامجنا الدراسي في المحاسبة والمواضيع الإدارية الأخرى ذات العلاقة بها . إن النسخة المرفقة (بالرسالة) من كتيبنا الموسوم "نجاحك التجاري في المحاسبة" ، سوف تجعلكم تتعرفون إلى أعضاء هيئتنا الدراسية ، ومناهج تدريسنا ، والخصائص الأخرى المتوفرة لدينا والتي لا يوجد مثلها حسب أفضل ما نعلم لدى أية جامعة أخرى تدرس بالانتظام أو الإنتساب ، مثل ميزات البعثات الدراسية الوارد وصفها في الصفحة السابعة عشر (من الكتيب).
إن رسم الدراسة لبرنامجنا كاملاً يبلغ 1670 دولاراً إذا تم دفع المبلغ المذكور على مدى 24 شهراً ، و1650 دولاراً إذا تم الدفع على مدى 12 شهراً ، و1400 دولاراً إذا تم الدفع وقت التسجيل دفعة واحدة.
فإذا كنت تفضل ترتيب الدفع بالتقسيط ، فإنك تستطيع اختيار أي برنامج تريد من ضمن البرامج المدرجة في مرفقنا المعنون " لائحة أسعار الرسوم".
ومن اجل استكمال ترتيبات تسجيلك ، فإنك لا تحتاج إلا إلى تعبئة أحد الطلبات المرفقة بالرسالة ، مع إعادته إلينا مرفقاً بالدفعة المالية المطلوبة.
وفور أن نتلقى طلبك ، فان دروس الدورة (المساق الدراسي) سوف ترسل إليك بالبريد الجوي ، جنباً إلى جنب مع سجل لتدوين الدروس التي انجزتها . كما سنرسل إليك المواد الأخرى كلما أصبحت بحاجة اليها، وبشكل يتناسب مع برنامجنا المنتظم للشحن الجوي ، الامر الذي

يمكنك من مواصلة التقدم في دراستك مـن دون انقطـاع وبشـكل يتناسـب مع مدى قدرتك على التقدم السريع في دراستك ، مهما بلغت قدرتك .
التحية .
التوقيع :
الاسم : جن .بي. فوكس .
مدير الدائرة الدولية .

المـلاحظات :

1. لو أراد المرسل أن يكتب كل التفاصيل التي يحتاجها الطالب لاحتـاج إلى رسالة طويلة مملة لن تفيد شيئاً ، ولذلك اختصـر فـي رسـالته بحيـث غطى الأمور الأساسية ، ثم ترك التفاصيل للملحقات .
ولكن ما يؤخذ عليه أنه لم يورد عناوين هذه الملحقات في ذيل الرسالة .
2. حيث ان الرسالة موجهة إلى طالب لغته الام ليست الانجليزيـة ، فقـد كان هناك تبسيط في المصطلحات ، ولم يتم استخدام مصطلحات معقدة ، أو كلمات محلية غريبة . بل إن الكاتب تجنب الحديث عن نظام الفصول Semesters ، والساعات المعتمدة Credit hours أو points، تاركـاً كل ذلك للملاحق .
3. وقع المرسل وكتب اسمه ووظيفته بشكل كامل وواضح .

A Scholarship Communication.
رسالة بعثة دراسية

Dear Prospective Student,

I am writing to inform you of 10 new Graduate Scholarships that have become available through our new Scholarship Programme.

The generous Scholarship provides 10 awards of ₤25.000 (GBP) each, to successful applicants for MSc study at the school.

Scholarships will be awarded on the basis (because) of merit / need and applicants should be resident nationals of one of the developing countries of the third world.

The award is intended to cover both tuition and reasonable living expenses.

For further details on these Scholarships and an application form please see our website below:

The first awards will begin in September 2006 and will also be offered for 2007 entry. The closing date for 2006 applications is 28 April.

For further information on the other forms of financial assistance at the School; please feel free to contact me.

I hope that you do not mind me contacting you regarding this matter but as we have previously been in contact regarding Graduate study then I thought this may be of interest to you.

With best wishes

(Name and signature).

العزيز الطالب المحتمل :

أكتب اليك لأخبرك عن وجود عشر بعثات دراسية يوفرها برنامجنا الجديد للبعثات .

ويوفر هذا البرنامج السخي عشر منح قيمة كل منها 25 ألف جنيه استرليني، يحظى بها الناجحون من المتقدمين لبرنامج دراسة الماجستير في الجامعة, وسوف يتم منح هذه البعثات حسب معايير الاستحقاق / الحاجة معاً ويجب أن يكون المتقدمون لها مواطنين مقيمين في احدى الدول النامية من دول العالم الثالث .

وتهدف المنحة إلى تغطية كل من الرسوم وتكاليف معيشة معقولة .

للمزيد من التفاصيل حول هذه البعثات وللحصول على نموذج طلب نرجو زيادة موقعنا الشبكي المبين في أدناه .

وسوف تبدأ المنح الأولى في شهر أيلول 2006 وسوف تعرض أيضاًمع بداية سنة 2007 الدراسية . وآخر موعد لتقديم طلبات سنة 2006 هو 28 نيسان .

للمزيد من المعلومات حول أشكال أخرى من المساعدة المالية في الجامعة ، أرجو ان لا تجد حرجاً في الاتصال بي .

آمل أن يكون اتصالي بك حول هذا الأمر لا بأس به ، ولكن ، حيث أننا كنا سابقاً على اتصال بشأن الدراسة العليا (ما بعد التخرج) فقد اعتقدت أن هذا الأمر قد يكون مهماً لك.

مع أطيب الأمنيات ،

(الإسم والتوقيع) .

Legal Correspondences
مراسلات قانونية

A Request for a Meeting

On behalf of the board of directors of establishment/ organization /company/ co-operation who empowered me to represent them (power of representation attached).

I would like to inform you that I will be visiting Washington D.C between 1.st and 18th (of) June 2010.

Please be kind enough to confirm whether or not you are able to meet me during that time or to delegate appropriate persons in your office to discuss / settle down this whole urgent matter.

I'll be grateful (thankful) if you confirm the date, time and location that you deem convenient.

My contacts are attached below. Should you wish to speak to me by telephone, I can be reached at any time (around the clock/ 24hours/ seven days a week) at the following numbers:

طلب اجتماع

بالنيابة عن مجلس إدارة المؤسسة / المنظمة / الشركة التي خولتني صلاحية تمثيلها (بالوكالة القانونية المرفقة)، فإنني أود أن أخبركم أنني

سوف أكون في زيارة إلى واشنطن في الفترة بين الأول والخامس عشر من حزيران 2010.

أرجو التلطف بتأكيد ما إذا كنتم مستعدين لمقابلتي خلال ذلك الوقت أو انتداب الأشخاص الملائمين من مكتبكم لمناقشة (تسوية) هذا الأمر أو الموعد الذي ترونه مناسباً.

إن عناويني مرفقة تالياً، وإذا رغبتم في التحدث إليّ عبر الهاتف فإنه يمكن الوصول لي في أي وقت (على مدار الساعة / طيلة أربع وعشرين ساعة/ سبعة أيام في الأسبوع) على الأرقام التالية:-

Information / Documents Request

From: J.C.F

Sent (date):

To: Embassy …

Subject: Information / Document Request.

Attention: His Excellency the ------ Ambassador to ----

Pursuant to the Federal Freedom of Information Act,

I request access to and copies of all records concerning the legal dispute currently under consideration and review before the courts in your country from the date it was first filed until this date.

I would like to receive the information in electronic format.

I agree to pay reasonable duplication fees for the processing of this request in an amount not to exceed $50 (Fifty Dollars). However you may itemize your costs in an invoice but please notify me prior to your incurring any expenses in excess of that amount.

If my request is denied in whole or part, I ask you to justify your decision by referring to specific exemptions of the act (law /amendment/ statute /regulations/ treaty /agreement/ convention).

I, of course, reserve the right to appeal your decision to withhold any information.

Delayed disclosure could endanger my best interests.

I look forward to your answer regarding this expedited review within ten business days, as the law requires.

Thank you for assistance,

Alternatively: Thank you for attention to this urgent matter

Or: with due respect

Dr. J.C.F.

Member / Vice President / Manager/ Secretary

On behalf of / for

طلب الحصول على معلومات / وثائق

من : جي . سي . إف

أرسلت (بتاريخ) : ....

إلى : سفارة ....

الموضوع: طلب معلومات / وثائق

عناية سعادة سفير .... لدى ....

إستناداً إلى القانون الإتحادي لحرية الوصول إلى المعلومات، فإنني أطلب الوصول إلى والحصول على نسخ من كافة السجلات المتعلقة بالنزاع القانوني قيد النظر حالياً أمام المحاكم في بلادكم، وذلك منذ أن تم تقديمه وحتى تاريخه.

إنني أفضل أن أحصل على هذه المعلومات على شكل نسخة الكترونية.

إنني أوافق على دفع رسوم معقولة لاستنساخ ومعاملة هذا الطلب على أن لا تتجاوز مبلغ خمسين دولار، وعلى أي حال، فإن بإمكانكم وضع بنود نفقاتكم في فاتورة، ولكن مع رجاء إبلاغي مسبقاً عن أية مبالغ (تكاليف) إضافية زائدة عن هذا المبلغ قد تحتسبونها.

وإذا تم رفض طلبي هذا كلياً أو جزئياً، فإنني أطلب منكم تبرير قراركم بالإشارة إلى الاستثناءات المحددة في (قانون / تعديلات / القانون الأساسي / الأنظمة / المعاهدة / الإتفاقية / الإتفاق / الميثاق). وإنني أحتفظ طبعاً بحقي في استئناف قراركم القاضي بحجب أية معلومات.

إن تأخير الكشف عن هذه المعلومات يعرض مصالحي للخطر.

متطلعاً إلى ردكم السريع في غضون عشرة أيام عمل حسب ما يقتضيه القانون.

شاكراً مساعدتكم

أو: شاكراً اهتمامكم بهذا الأمر المستعجل

أو: مع الإحترام.

الاسم والتوقيع والوظيفة نائب رئيس ؟ رئيس ؟ مدير ؟ سكرتير؟

عن / بالنيابة عن ....

Power of Attorney[1]

I, (insert your name and address) appoint

Mr. (insert his / their name (s)), as my agent (attorney – in – fact) to act severally and / or jointly, in any lawful way with respect to any and all legal claims and litigation before courts in (insert the name of the country).

This power of Attorney is effective immediately and will continue to be so until it is revoked.

This power of attorney will continue to be effective even though I become disabled or incompetent.

I agree to indemnify any third party who may be authorized to act according to the terms (provisions) of this document for any claims that may arise against the

[1] هناك مصطلحات أخرى قد تقوم مقام هذا المصطلح مثل:-
Proxy , Power of Representation

third party because of reliance on this power of attorney.

Signed this day of (the date)

(Your passport number and country)

Notarized (or certified) before lawyer or Notarial Officer.

(Name, signature and seal if any)

وكالة

انا (أدخل اسمك وعنوانك) أعين السيد (أدخل اسم المحامي أو اسماء المحامين)، كموكل (مفوض) للتصرف فرادى و / أو مجتمعين وبكل السبل القانونية فيما يتعلق بأي وبكل الدعاوى القانونية وعمليات التقاضي امام المحاكم (أدخل اسم البلد) .

أن هذه الوكالة تعتبر نافذة فورا وهي تظل كذلك إلى أن يتم إلغاؤها.

وتظل هذه الوكالة سارية حتى لو أصبت بالعجز أو عدم الأهلية.

وأقرّ بأن أي فريق ثالث يمكن الترخيص له للتصرف بموجب شروط أو بنود هذه الوثيقة فانني أوافق على تعويض الفريق الثالث مقابل أية دعاوى قد تنجم عن اعتماده على هذا التوكيل.

وقعت في هذا اليوم (التاريخ)

(رقم جواز سفرك و اسم البلاد)

مصادق عليها من قبل المحامي أو كاتب العدل(الاسم، التوقيع، والخاتم إن وجد).

Subscription Communication

رسالة اشتراك

ULRLCH'S

Periodicals Directory

Jordan Library Association

P.O.Box 6289

Amman

In the past, we have mailed paper checklists for you to update information for Ulrich's can be edited quickly and efficiently, using Bowker link, our new electronic updating service.

Bowker link is a free, easy to use online access system that provides you with an automated tool to view, add to or quickly update your listings in Ulrich's.

If you have any questions, please send email to Ulrichs@bowker.com or call the Ulrich's hot line at 1 – 800 – 346 – 6049.

Please remember that without your response we cannot update your listings.

Please provide us with your email address and fax number. Let us know if you do not have access to a computer so that we can make other arrangements.

Your prompt response will help us both achieve our mutual goal of informing the world about all the periodicals you publish. Thank you very much for your help.

ULRICH'S Periodicals Directory www.ulrichsweb.com is a bibliographic data base providing detailed, comprehensive, and authoritative information on serials published throughout the world. It covers all subjects and includes publications that are published regularly or irregularly and are circulated free of charge or by paid subscription.

أوليرخ

دليل الدوريات (العالمي)

جمعية المكتبات الأردنية

ص.ب.6289

عمان الأردن

لقد كنا في الماضي نرسل لكم بالبريد قوائم فحص ورقية من أجل تحديث المعلومات المتعلقة بدوريتكم، أما الآن، فإن المعلومات اللازمة لدليل أوليرخ، يمكن تحريرها (وتنقيحها) بسرعة وفاعلية باستخدام نظام وصل باوكر، وهي طريقتنا الجديدة لخدمة التحديث الكترونيا.

إن وصلة باوكر هي نظام خدمة وصول مجانية سهلة إلى الخط المباشر وهي تزودكم بأداة مؤتمتة لاستعراض وإضافة أو تحديث قائمتكم في الدليل بسرعة.

إذا كان لديكم أية أسئلة، فنرجو إرسال (رسالة) بالبريد الإلكتروني إلى العنوان (المذكور)، أو اتصلوا بالخط الساخن لأوليرخ (الرقم المذكور) .

راجين أن تتذكروا، أننا لا نستطيع إتمام تحديث قوائمكم إذا لم تردوا (على رسالتنا).

نرجو (أيضا) تزويدنا بعنوان البريد الاكتروني الخاص بكم، وكذلك رقم الناسوخ (الفاكس، وان تخبرونا في حالة عدم توفر جهاز حاسوب لديكم، حتى نجري ترتيبات أخرى (للاتصال).
ان استجابتكم السريعة سوف تساعد كلا منا من اجل تحقيق هدفنا المشترك المتمثل في إطلاع العالم على كل الدوريات التي تصدرونها شاكرين لكم مساعدتكم هذه جزيل الشكر.
إن دليل دوريان اولريخ (عنوانه على الانترنت) هو قاعدة بيانات بيبلوغرافية توفر معلومات مفصلة وشاملة ومرجعية عن الإصدارات الدورية المتسلسلة في كافة أرجاء العالم.

وهي تغطي كافة المواضيع وتحوي كافة الإصدارات التي تنشر بشكل منتظم او غير منتظم، سواء كان يتم تداولها مجانا أو من خلال الاشتراكات المدفوعة.

الملاحظات على الرسالة:-

1. لم ترد في الرسالة أية تحية من أي نوع.
2. لم توقع لا بالحروف الاولى، ولا باسم الشخص المرسل
3. جاء التعريف بعمل مؤسسة دليل اوليرخ في نهاية الرسالة لا في بدايتها.
4. لا تحمل الرسالة أي تاريخ، ولا أي رقم إشارة. ولكن كل الملاحظات السابقة لها مبرراتها، حيث أن سعة انتشار الدليل عالمياً، وقدمه، لا تترك مجالاً للتعامل الشخصي.
5. توضح الرسالة أن الهدف هو إرساء الاتصال سواء عبر الوسائل التقليدية (البريد العادي) أو الفاكس، أو الانترنت، وان المضمون الملائم مطلوب مهما تنوعتّ وسائل الاتصال.
6. أرسلت اوليرخ مع الرسالة دليلاً عمليا عن طريقة الإفادة من الخدمة على شكل ملحق منفصل .
7. لا شك أن هناك مصطلحات لم يستقر الرأي على المقابل العربي لها، وإن كانت مفهومه ضمناً كونها أصبحت عالمية التداول ، ومثال على ذلك مصطلح الببلوغرافيا, معلومات مجددة مختصرة عن المطبوعات وحوامل المعرفة، تبين عنوانها وموضوعها وواضعيها وسنة نشرها ....الخ, ولا يصلح مصطلح الفهرسة (كبيان بالكتب الموجودة فعلا في مكان ما) كمقابل للببلوغرافيا.

كذلك الحال مع مصطلح الانترنت (شبكة الشبكات أو الشبكة الداخلية) أو مصطلح (on line) الخدمة المتوفرة للقراءة عبر الشاشة، او Link التي تترجم احيانا كوصلة، او كنظام ربط، او كرابطة.

References

1. C.E. Eckrsley and W. Kaufmann, English and American Business Letters (London: Longmans, 1954.)
2. Jonathan Price. Put that in Writing – Business Communication (New York, Vicking, 1984)
3. Ravi Narayanan and Gourisankar Gosh, Advocacy Sourcebook – Water, Sanitation and Hygiene, London, Water Aid, 2003.
4. Bert Decker, "The Art of Communicating" – California, CRISP Publications, INC. revised edition 1996.
5. Merriam – Webster's Collegicate Dictionary. Massachu Setts, Merriam – Webster, Incorporated, 10th edition 1993.
6. Patrick Forsyth, "101 Ways to Increase Sales", Heinemn Asia, Reed International (Singapore) 1995.

مراجع

1. أشرف معوض مصطفى "مرشدك الترجمة الصحيحة" - مكتبة ابن سينا القاهرة - 2000 .
2. د. عادل العوضي "المراسلات المكتبية - الأسس والقواعد" - مكتبة الفلاح - الكويت - 2000 .
3. محمود قاسم سعيد ، دليل الترجمة والمراسلات التجارية - دار البشير – عمان – الأردن – 1984 .

الفهرس

أعمال المؤلف

	اسم الكتاب	دار النشر	العام
1	اسرائيل عسكر وسلاح	دار الجليل	1985
2	المطامع الاسرائيلية في مياه فلسطين والدول العربية المجاورة	دار الجليل	1986
3	دعوى نزع الملكية ، الإستيطان اليهودي والعرب	دار الجليل	1986
4	قمع شعب	دار الجليل	1990
5	النظام العالمي الجديد	دار الدليل الوطني	1991
6	زوال اسرائيل – دراسة مقارنة	دار زهران	1999
7	الآداء الهاتفي الفعال	دار زهران	1999
8	نجومية القيادة في الاجتماعات الفعالة	دار زهران	2000
9	How to speak Arabic	دار زهران	2000
10	إدارة العقل البشري الجديد	دار زهران	2000
11	سوء استخدام القوة	دار زهران	2000
12	100 طريقة لزيادة المبيعات	دار زهران	2001
13	ادارة التغيير في العمل	دار المعرفة للتنمية البشرية ودار الناشر الدولي - الرياض	2002
14	تعلم الانجليزية في 48 ساعة	دار الخليج	2002
15	النظام الإعلامي الجديد	دار رؤى	2003
16	رؤى العولمة ووهم الأمركة	دار رؤى	2004
17	التوحد , علاج الذاتوية بين العون والأمل	دار رؤى	2004
18	ثقافة إدارة التغيير ، دليل عملي للأفراد	دار رؤى	2004
19	الآداء الإبداعي والتأثير	مؤسسة الطريق	2006